

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-122 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 19 februari 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

De Commissie is (onder verwijzing naar eerdere uitspraken) van oordeel dat Consument, ongeacht het door de Bank gegeven advies, de plicht had om zelf het verstrekte polisblad van de verzekering te bestuderen en op juistheid te controleren. Daarop stond duidelijk vermeld wat de dekking bij arbeidsongeschiktheid was en wat de (maximale) uitkeringsduur zou zijn. De stelling van Consument dat de Bank de maximale uitkeringsduur niet met haar heeft besproken, is bovendien niet bewezen of aannemelijk geworden. Indien Consument niet wist dat de uitkering na een periode van 8 jaar zou stoppen, gaat het hier om een omstandigheid die niet aan de Bank kan worden toegerekend. De vordering van Consument is afgewezen.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich eind 2007 tot de Bank gewend voor het oversluiten van een (gewijzigde) hypothecaire geldlening naar de Bank en het wijzigen of afsluiten van daaraan gekoppelde verzekeringen.
- 2.2 Op 15 oktober 2007 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden dat heeft geleid tot een financieringsplan. In dit financieringsplan was onder andere het volgende opgenomen:

“Hypotheekplan Plan 3 voor een totale financiering van € 210.000,00

(...)

SpaarZeker Hypotheek (Nieuw) € 208.000,00

- Hypotheekrente 10 jaar vast (tot 30 januari 2018): 5,300% (effectief 5,500%)
- (...)
- SpaarZeker Verzekering
- Ingangsdatum 1 februari 2008
- Beoogd eindkapitaal € 100.000,00
- (...)
- Totaalpremie € 123,06 per maand, vanaf 1 februari 2008 gedurende 360 termijnen

(...)

Hypotheekbescherming

- Uw maandlasten zijn beschermd voor € 37,21 per maand. Bij arbeidsongeschiktheid ontvangt u een belastingvrije uitkering van € 600,00 per maand.  
Volgens de polisvoorwaarden ontvangt u bij arbeidsongeschiktheid van (...) een (maandelijke) belastingvrije uitkering ter grootte van 100,0% van het verzekerde maandbedrag.

(...)”

2.3 De hypotheekbescherming (hierna: de Verzekering) is via de Bank bij de N.V. Interpolis Schade (hierna: de Verzekeraar) afgesloten per 11 december 2007 tegen een premie van € 55,82 per maand. Op de Verzekering zijn de voorwaarden model 14210 van Verzekeraar van toepassing.

2.4 Op het polisblad d.d. 11 december 2007 stond onder andere het volgende:

“Begindatum	11-12-2007	Uw maandpremie € 55,82
Einddatum contract	11-12-2008	
	Met automatische verlenging van telkens 12 maanden tot de einddatum van de verzekering op 10-12-2022.	
datum premiebetaling	10-12-2019	
(...)		
Verzekerde(n)	[Consument]	
<b>Arbidsongeschiktheid</b>		
Verzekerd bedrag	[Consument] € 600,00 per maand	
Uitkeringsduur	Maximaal 8 jaar	
Eigenrisicoperiode	12 maanden	
<b>Werkloosheid</b>		
Verzekerd bedrag	[Consument] € 600,00 per maand	
Uitkeringsduur	Maximaal 24 maanden	

*Begunstiging* Uitkeringen vinden plaats aan de verzekerde. (...)”

- 2.5 In verband met haar arbeidsongeschiktheid sinds 17 juli 2007 heeft Consument op grond van de Verzekering, na de eigenrisicoperiode van 12 maanden, vanaf 17 juli 2008 tot en met 12 december 2016 maandelijks € 600,- ontvangen van Verzekeraar.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert van de Bank € 600,- per maand vanaf 12 december 2016 tot aan haar pensioendatum, dan wel voor in ieder geval nog eens 12 jaar (tot 2028).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft tijdens het adviestraject onzorgvuldig gehandeld door bij het advies over de Verzekering Consument niet te informeren over de beperkte uitkeringsduur (van 8 jaar) dan wel door niet de maximaal mogelijke uitkeringsduur (van 20 jaar) bij arbeidsongeschiktheid te adviseren. Consument voert de volgende argumenten aan:
- Op het moment van afsluiten van de Verzekering liep Consument reeds in de Ziektewet. De Bank was daarvan op de hoogte. Het is daarom onlogisch dat Consument voor een beperkte verzekerde uitkeringsduur van 8 jaar zou hebben gekozen. Het is Consument nooit verteld dat de mogelijkheid bestond te kiezen uit diverse uitkeringstermijnen bij (eventuele) arbeidsongeschiktheid.
  - Consument ging er vanuit dat alles goed geregeld was en dat zij tot haar pensioengerechtigde leeftijd recht zou hebben op een uitkering bij arbeidsongeschiktheid. Dit zou ook in het belang van de Bank zijn, omdat de hypotheekrente betaald zou moeten worden.
  - Na het stoppen van de uitkering in 2016 kwam Consument er achter dat voor de verzekerde uitkering bij arbeidsongeschiktheid een beperkte uitkeringsduur gold.
  - De Bank kan zich niet verschuilen achter het feit dat zij geen stukken meer heeft met betrekking tot het doorlopen adviestraject. Het is bovendien niet gezegd dat Consument geen hogere premie had willen of kunnen betalen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft te laat geklaagd. De aanvraag van de Verzekering dateert uit oktober 2007 en het eerste verzekeringsbewijs van 11 december 2007. De klacht dateert van december 2016, dat is negen jaar na afsluiten van de overeenkomst. De vordering van Consument is bovendien verjaard.

- In het door Consument ondertekende aanvraagformulier staat ondubbelzinnig vermeld dat de uitkeringsduur bij arbeidsongeschiktheid acht jaar bedraagt. Dit staat ook op het door Consument in december 2007 ontvangen verzekeringsbewijs (polisblad). Consument wist dus dat zij maximaal 8 jaar een uitkering zou kunnen krijgen bij arbeidsongeschiktheid.
- Van het adviestraject heeft de Bank (vrijwel) geen stukken meer en van wat in 2007 precies is besproken kan ook niets meer worden gereproduceerd. De Bank wijst in dit kader op de bewaarplicht die slechts zeven jaar is voor administratieve bescheiden. Zie art. 2:10 Burgerlijk Wetboek (BW).
- Het is onwaarschijnlijk dat niet is gesproken over de mogelijke uitkeringsduur. De Bank hanteert bij de aanvraag van een hypotheekbeschermer een standaard uitkeringsduur van 4 jaar bij arbeidsongeschiktheid. In het geval van Consument is de uitkeringsduur op 8 jaar gesteld. Dit moet zijn gedaan op verzoek of in overleg met Consument. Bij een nog langere uitkeringsduur zou een hogere premie verschuldigd zijn. Gesteld noch gebleken is dat Consument deze premie had willen, laat staan had kunnen, betalen.
- De Bank betwist de stelling van Consument dat aan haar verteld zou zijn of de suggestie zou zijn gewekt dat de uitkeringsduur tot haar pensioengerechtigde leeftijd zou lopen. De onjuiste veronderstelling die Consument had, is niet aan de Bank te wijten.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie is, los van de vragen of Consument te laat heeft geklaagd of haar vordering is verjaard, van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Consument had namelijk, ongeacht het door de Bank gegeven advies, de plicht om zelf het verstrekte polisblad te bestuderen en op juistheid te controleren. Zie onder andere ook GC Kifid nr. 2015-410 en nr. 2016-270. Op het polisblad van 11 december 2007 stond duidelijk vermeld dat de dekking bij arbeidsongeschiktheid een verzekerd bedrag van € 600,00 per maand was met een (maximale) uitkeringsduur van in dit geval 8 jaar. Ook in de daarna jaarlijks verstrekte polisbladen was deze informatie opgenomen.
- 4.2 Ook de – door gebrek aan stukken niet te bewijzen – stelling van Consument dat tijdens het adviesgesprek bij de Bank de uitkeringsduur niet is besproken, maakt het niet anders. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd weersproken met haar verweer dat bij het adviseren van een hypotheekbeschermer standaard wordt uitgegaan van een uitkeringsduur van 4 jaar bij arbeidsongeschiktheid en het zodoende onwaarschijnlijk is dat de uitkeringsduur in het geval van Consument onbesproken op 8 jaar is gesteld. Consument zou derhalve haar stelling moeten bewijzen. Ook voor zover Consument stelt dat door de Bank verteld zou zijn, dan wel de suggestie zou zijn gewekt, dat de uitkeringsduur tot haar pensioengerechtigde leeftijd zou lopen, is daarvoor geen (begin van) bewijs.

De omstandigheid dat Consument al bij het aangaan van de Verzekering in de Ziektewet zat en dat – zoals zij zelf stelt - de kans bestond dat zij ook voor langere tijd arbeidsongeschikt zou kunnen worden, is daarvoor onvoldoende. Dat had wellicht voor Consument zelf een extra motivatie kunnen zijn om het polisblad van de verzekering en de daarbij behorende voorwaarden goed te controleren dan wel daarover navraag te doen bij de Bank of Verzekeraar.

- 4.3 Hoe spijtig ook, indien Consument vanaf de aanvang van de Verzekering en voorts gedurende de gehele periode dat zij de uitkering ontving in de veronderstelling verkeerde dat zij bij blijvende arbeidsongeschiktheid tot haar pensioengerechtigde leeftijd recht zou hebben op deze uitkering en dus niet wist dat de uitkering na een periode van 8 jaar zou stoppen, gaat het hier om een omstandigheid die niet aan de Bank kan worden toegerekend. De conclusie is dan ook dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*