

Hersteluitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-244 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Toepassing artikel 46 Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid)

Klacht ontvangen op : 27 oktober 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 24 januari 2018 (beslissing op de klacht) 2018-062
Datum hersteluitspraak : 12 april 2018 (herstelbeslissing)
Aard uitspraak : Bindend advies

I. Procesverloop

- 1.1. De Commissie heeft op 24 januari 2018 beslist op de klacht van Consumenten tegen de Bank. Deze beslissing is op diezelfde datum aan partijen toegezonden.
- 1.2. Overweging 5.10 van de beslissing van 24 januari 2018 luidt: “Blijkens het klachtdossier hebben Consumenten in ieder geval vanaf 29 juni 2016 getracht de verzekering op te zeggen. De opzegging had redelijkerwijs vanaf augustus 2016 effect kunnen hebben. Blijkens de stukkenwisseling na de hoorzitting hebben Consumenten inmiddels zelf de verzekering met internetbankieren op kunnen zeggen. De Commissie is van oordeel dat De bank daarom de maandpremies voor de maanden augustus 2017 tot en met december 2017 dient te vergoeden, een bedrag van 5 maal € 40,47 = € 202,35.”

De beslissing van 24 januari 2018 luidt: “De Commissie beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 202,35”
- 1.3. Bij brief van 28 februari 2018 heeft de voorzitter van de Commissie partijen het meegedeeld dat in de laatste zin van rechtsoverweging 5.10 een typefout is gemaakt. Bij de berekening van de schadevergoeding van de familie [naam] is ten onrechte augustus 2017 vermeld. Dit moet zijn augustus 2016. Als gevolg daarvan is aan de familie [naam] een schadevergoeding toegekend die € 485,64 te laag is.
- 1.4. De Commissie heeft Consumenten en de Bank op de hoogte gesteld van het voornemen deze fout te verbeteren en hen in de gelegenheid gesteld op het voornemen te reageren.
- 1.5. Consumenten hebben hun onvrede uitgesproken over de gemaakte fout. Daarnaast voeren Consumenten aan dat het voor hen niet mogelijk is de overlijdensrisicoverzekering op te zeggen. Consumenten stellen dat de Bank daarvoor het originele polisblad wil ontvangen, die Consumenten nooit in hun bezit hebben gehad.
- 1.6. De Bank kan zich vinden in het verhogen van de schadevergoeding, maar wijst erop dat Consumenten de verzekering nog niet hebben opgezegd. Zo lang er sprake is van een nog lopende verzekering acht de Bank het niet redelijk en billijk premie te vergoeden over de periode van augustus 2016 tot 1 januari 2018.

De vergoeding van de premie is gebaseerd op het feit dat de verzekering daadwerkelijk is beëindigd.

2. Motivering

- 2.1. De reactie van Consument geeft de Commissie geen aanleiding op het voornemen tot verbetering van de beslissing terug te komen. Dit geldt evenmin voor de reactie van de Bank.
- 2.2. De vraag over het (al dan niet bestaan van de mogelijkheid tot het) stopzetten van de verzekering valt buiten de reikwijdte van deze herstelbeslissing, zodat de Commissie op deze vraag niet in zal gaan.
- 2.3. Het behoeft verder geen betoog dat de Commissie de administratieve fout die aanleiding is voor deze herstelbeslissing betreurt en zich daarvoor verontschuldigt.

3. Beslissing

De rechtsoverweging 5.10 van de beslissing van 24 januari 2018 dient aldus verbeterd te worden gelezen: “Blijkens het klachtdossier hebben Consumenten in ieder geval vanaf 29 juni 2016 getracht de verzekering op te zeggen. De opzegging had redelijkerwijs vanaf augustus 2016 effect kunnen hebben. Blijkens de stukkenwisseling na de hoorzitting hebben Consumenten inmiddels zelf de verzekering met internetbankieren op kunnen zeggen. De Commissie is van oordeel dat De Bank daarom de maandpremies voor de maanden augustus 2016 tot en met december 2017 dient te vergoeden, een bedrag van 17 maal € 40,47 = € 687,99.”

Het onder 5. van de beslissing van 24 januari 2018 vermelde dictum dient aldus verbeterd te worden gelezen: “De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 687,99.”

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.