Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-289
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 april 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de schending van de zorgplicht van de Bank gedurende de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering. Partijen hebben een vaststellingsovereenkomst gesloten waarbij Consument een vergoeding ontvangt. Consument eist een aanvullende schadevergoeding. De Commissie oordeelt dat partijen gebonden zijn aan de vaststellingsovereenkomst en dat het beroep van Consument op dwaling niet slaagt. De Geschillencommissie kan de klacht niet inhoudelijk beoordelen omdat er door de vaststellingsovereenkomst niet langer sprake is van een geschil. De Commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument op 10 december 2019 ingebrachte aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner mevrouw [naam partner Consument] hebben gezamenlijk één overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Interpolis op hun leven. Het verzekerd bedrag is € 100.000,- tegen een maandelijkse premie van € 96,-. Op de overlijdens-risicoverzekering rust een pandrecht ten behoeve van de Bank.

De verzekering is op 8 januari 2019 gewijzigd. Ingaande 1 februari 2019 is de overlijdensrisicoverzekering premievrij voortgezet met een verzekerd kapitaal van € 18.835,15.

2.2 Consument en zijn partner hebben op 28 januari 2019 een klacht ingediend bij de Bank over de overlijdensrisicoverzekering.

2.3 Op 11 mei 2019 hebben Consument en zijn partner de volgende verklaring ondertekend: "Middels ondertekening verklaar ik dat ik akkoord ga met het aanbod van de Rabobank, zijnde een vergoeding van EUR 400,00 en dat daarmee mijn klacht met betrekking tot mijn overlijdensrisicoverzekering definitief is afgewikkeld.".

2.4 Consument heeft zich nadien voor advies tot [naam onderneming] B.V. gewend. Namens Consument is er op 7 oktober 2019 opnieuw een klacht ingediend tegen de Bank. De klacht is door de Bank is afgewezen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klachten-procedure bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 4.400,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 18 april 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Gedurende de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering heeft de Bank zijn nazorgplicht geschonden. De coulancevergoeding van € 400,- welke aan Consument is uitgekeerd is niet de werkelijk door Consument geleden schade. De volledige schade moet door de Bank worden vergoed.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden: De Bank heeft de verplichting om periodiek aandacht te besteden aan de verzekering van Consument en zijn partner. De Bank had naar aanleiding van de ontwikkelingen in de levensverzekeringsmarkt (dalende premies voor het overlijdensrisico) contact met Consument moeten opnemen. De Bank is deze verplichting niet nagekomen omdat zij sinds 2010 niet eerder dan oktober 2018 contact over de verzekering heeft opgenomen.

- Consument had zonder de zorgplichtschending van de Bank eerder actie kunnen ondernemen: Indien Consument en zijn partner tijdig op de hoogte waren gesteld over de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt, dan hadden zij de wens geuit om de verzekering tegen een lagere premie voort te zetten. Er is door Consument, zodra hij op de hoogte was van de zorgplichtschending in oktober 2018, direct actie ondernomen om de verzekering premievrij voort te zetten.
- Consument heeft recht op een aanvullende schadevergoeding:
    - Consument heeft schade geleden door de zorgplichtschending van de Bank. Hij heeft deze berekend op € 4.800,-. De vergoeding van € 400,- is derhalve onvoldoende om Consument schadeloos te stellen. Het is vervolgens aan de Bank om aan te tonen dat het gevorderde schadebedrag niet redelijk is. Het is daarbij niet in het belang van Consument en zijn partner om uitsluitend een berekening door verzekeraar Interpolis te laten maken. De Bank dient een vergelijking te maken met de premies van andere verzekeraars.
    - Consument heeft weliswaar getekend voor de vergoeding van € 400,- maar zijn werkelijke schade ligt hoger. In het licht van de zorgplichtschending van de Bank accepteert Consument daarom deze vergoeding niet.
- Consument heeft belang bij een inhoudelijke beoordeling van zijn klacht door Kifid: Er is sprake van een vaststellingsovereenkomst waarbij de Bank een coulancevergoeding heeft betaald. Consument heeft echter dit voorstel geaccepteerd op basis van onervarenheid en bij hem ontbreekt de relevante kennis over de zorgplicht van de Bank alsmede over de markt-ontwikkelingen ten aanzien van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Omdat de Bank deze kennis en expertise wel heeft, zijn Consument en de Bank ongelijkwaardige partijen.
- De vaststellingsovereenkomst dient vernietigd dan wel aangepast te worden omdat Consument heeft gedwaald doordat de Bank hem onjuiste informatie heeft verstrekt:
    - Bij het advies van de overlijdensrisicoverzekering heeft de Bank onvoldoende informatie gegeven omdat Consument in de veronderstelling verkeerde dat hij een gemengde verzekering had afgesloten. Hierbij heeft de Bank niet aangesloten bij de kennis- en ervaringsniveau van Consument.
    - De Bank heeft zijn nazorgplicht geschonden en Consument te laat gewezen op de relevante veranderingen op verzekeringsmarkt.
    - Het voorstel van de Bank is gebaseerd op het maximale premievoordeel van € 762,92 dat Consument bij een tussentijdse oversluiting zou hebben gehad. Uit berekeningen van een door (de gemachtigde van) Consument geraadpleegde actuaris blijkt dat dit premievoordeel € 2.822,40 is. De berekening van de Bank is actuarieel niet juist en daarom heeft Consument gedwaald ten aanzien van het voorstel van de Bank.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 In het verweer voert de Bank als eerste argument aan dat Consument geen belang heeft bij een inhoudelijke behandeling van zijn klacht door Kifid. De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument en de Bank afspraken hebben gemaakt over de beëindiging van het geschil met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekering. In deze afspraken is opgenomen dat met de ondertekening hiervan, de klacht van Consument over zijn overlijdensrisicoverzekering is afgewikkeld en daarmee het geschil tussen de Bank en Consument definitief tot een einde is gekomen. Consument heeft de vergoeding inmiddels ook van de Bank ontvangen. Omdat door de akkoordverklaring van 11 mei 2019 het geschil tussen de Bank en Consument is geëindigd kan Kifid geen inhoudelijk oordeel meer geven over de klacht.

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van een vaststellingsovereenkomst. De Commissie stelt vast dat uit de afspraken volgt dat partijen voor ogen hadden om met de coulancevergoeding van € 400,- het geschil definitief af te wikkelen. Consument wil de vaststellingsovereenkomst echter vernietigen en doet daartoe een beroep op dwaling overeenkomstig artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek.

4.3 Ten aanzien van het beroep op dwaling overweegt de Commissie dat het beroep op dwaling betrekking heeft op een vaststellingsovereenkomst. Een vaststellings-overeenkomst beoogt een geschil te voorkomen of te beëindigen buiten een geschil-beslechter om. Zij probeert voorts zekerheid te verkrijgen ten aanzien van feiten en omstandigheden waarover getwist werd of onzekerheid bestond. De Commissie overweegt dat de aard van de vaststellingsovereenkomst, namelijk dat daarmede een geschil tot een einde wordt gebracht, meebrengt bij de toepassing van de dwalings-regeling terughoudendheid dient te worden betracht. Een beroep op dwaling wordt niet gehonoreerd wanneer de dwaling betrekking heeft op omstandigheden waaromtrent onzekerheid of geschil bestond. De vaststelling dient er juist toe om deze onzekerheid of dit geschil te beëindigen. In het onderhavige geval was er een geschil over de vraag of de Bank Consument tussentijds had moeten wijzen op dalende premies in de overlijdens-risicoverzekeringsmarkt en wat het premienadeel voor consument was. Met de vaststellingsovereenkomst is beoogd dat nadeel definitief te becijferen. De door Consument gestelde dwaling ziet op de omvang van dit nadeel.

Nu het definitief bepalen van dit nadeel nu juist het doel van de vaststellings-overeenkomst was, wordt het beroep op dwaling door de Commissie niet gehonoreerd. Dit betekent dat de vaststellingsovereenkomst tussen de Bank en Consument en zijn partner in stand blijft.

4.4 Partijen zijn derhalve gebonden aan de vaststellingsovereenkomst zoals zij die hebben gesloten. Dit is vastgelegd in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek. Hierdoor is er geen sprake meer van een geschil. Het is inmiddels vaste jurisprudentie van Kifid dat de klacht van Consument daarom niet kan worden behandeld door de Geschillencommissie. Vergelijk uitspraaknummers 2018-603, 2019-686, 2019-940 en 2020-073.

4.5 De conclusie is dat de klacht van Consument niet behandelbaar is.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.