Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1103
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 oktober 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], wonende te Lelystad, verder te noemen Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 december 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht. Overlijdensrisicoverzekering.
Consumenten hebben via een tussenpersoon een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Tot meerdere zekerheid van nakoming waren zij verplicht om de Bank toestemming te geven tot het sluiten van een overlijdensrisicoverzekering bij een door de Bank aangewezen verzekeraar, met de Bank als verzekeringnemer. Consumenten vinden dat de Bank haar (na)zorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consumenten zijn hierop niet gewezen door de Bank. De Commissie oordeelt dat de Bank niet verplicht was om Consumenten gedurende de looptijd van de lening en de daaraan gekoppelde overlijdensrisicoverzekering te informeren over de prijsstelling van nieuwe vergelijkbare producten. Dat de Bank verzekeringnemer is van de overlijdensrisicoverzekering maakt dat niet anders. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) De klachtformulieren van Consumenten; 2) de aanvullende stukken van Consumenten; 3) het verweerschrift van de Bank 4) de repliek van Consumenten en 5) de dupliek van de Bank.

1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Consumenten en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consumenten hebben via een tussenpersoon een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Tot meerdere zekerheid van nakoming hebben Consumenten, zoals vastgelegd in de hypotheekakte, toestemming gegeven aan de Bank om voor hun rekening een overlijdensrisicoverzekering (hierna te noemen ORV) af te sluiten bij een door de Bank aangewezen verzekeraar, met de Bank als verzekeringnemer. Van Consumenten is de één verzekerde en de ander premiebetaler. Er is door Consumenten een onherroepelijke volmacht verleend aan de verzekeraar om zoveel van de uitkering aan de Bank te betalen als overeenkomt met het dan aan de Bank verschuldigde. Het verzekerd kapitaal van de ORV moet volgens de bepalingen van de hypotheekakte, 78% bedragen van het bedrag van de (aflossingsvrije) lening. De ORV is ingegaan op 1 februari 2001 en de einddatum is 1 februari 2031. Het verzekerde kapitaal is € 364.567,02. De premie is leeftijdsafhankelijk, jaarlijks oplopend gedurende 26 jaar, de laatste 4 jaar is geen premie meer verschuldigd. In 2019 bedroeg de premie € 627,00 per maand.

2.2 Consumenten hebben bij de Bank geklaagd over de hoogte van de premie van de ORV. Aanleiding voor de klacht was de aandacht in de media eind 2018 voor de daling van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen en de uitspraak van de Geschillencommissie van 30 mei 2018, te vinden in het uitsprakenregister van Kifid (www.kifid.nl/uitspraken/), onder nummer 2018-339. Consumenten en de Bank zijn niet tot een oplossing gekomen. Dit heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 Consumenten verwijten de Bank dat zij haar (na)zorgplicht heeft geschonden. De Bank had in haar rol van financieel dienstverlener én verzekeringnemer van de ORV, Consumenten er op moeten wijzen dat de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen zijn gedaald. Dat heeft de Bank niet gedaan. Consumenten konden op grond van de hypotheekakte en de verzekeringsvoorwaarden de ORV niet oversluiten.

2.4 Consumenten vorderen € 68.500,00 vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 februari 2001. Voornoemd bedrag ziet op de door Consumenten te veel betaalde premie.

Het verweer

2.5 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Wat is de hoofdvraag?

3.1 De Commissie moet de vraag beantwoorden of de Bank haar (na)zorgplicht heeft geschonden en of Consumenten daardoor financieel nadeel hebben geleden.

Heeft de Bank zijn (na)zorgplicht geschonden?

De Bank als aanbieder

3.2 De Bank is aanbieder van de geldlening.

3.3 Partijen hebben een overeenkomst gesloten waarvan de ORV met een vast kapitaal en een tevoren vastgestelde leeftijdsafhankelijke premie één van de door de Bank verlangde zekerheden is.

3.4 Consumenten hebben in 2018 geconstateerd dat verzekeraars overlijdensrisico-verzekeringen tegen een lagere (variabele) premie konden aanbieden. Consumenten menen dat de Bank hen al eerder hierover hadden moeten informeren. Consumenten stellen dat zij daarom meer premie hebben betaald dan noodzakelijk was voor de betreffende overlijdens-risicodekking. De Commissie heeft in eerdere uitspraken waarin het ging om de aanbieder van een financieel product beslist dat deze niet verplicht is om de consument gedurende de looptijd van dat product te informeren over de prijsstelling van nieuwe vergelijkbare producten. Zie de uitspraken van de Geschillencommissie te vinden in het uitsprakenregister van Kifid (www.kifid.nl/uitspraken/) onder de nummers 2018-087 en 2018-654. In dit geval is wat betreft de te verstrekken informatie over de prijsstelling van ORV's zelfs niet voldaan aan het punt dat het gaat om nieuwe vergelijkbare producten van de Bank, de Bank biedt immers geen verzekeringen aan.

De Bank als verzekeringnemer van de ORV

3.5 Het feit dat de Bank verzekeringnemer was van de ORV brengt evenmin mee dat zij verplicht was om Consumenten gedurende de looptijd van de ORV te informeren over de daling van de premies voor overlijdensrisicoverzekeringen. Dat de Bank verzekeringnemer is van de ORV, is onderdeel van de overeengekomen constructie. Vergelijkbaar met de situatie waarin de ORV aan de Bank zou zijn verpand.

3.6 De stelling van Consumenten dat het voor hen niet mogelijk was om de ORV over te sluiten omdat de Bank verzekeringnemer is van de ORV, is door de Bank betwist. Het klachtdossier geeft de Commissie hierover geen uitsluitsel.

Deze stelling van Consumenten behoeft echter geen verdere behandeling omdat Consumenten pas eind 2018 op de hoogte waren van de premiedalingen en het – gezien de leeftijd en gezondheidstoestand van de verzekerde – op dat moment al niet meer mogelijk was om de ORV-verzekering tegen een lagere premie over te sluiten. Van enig nadeel aan de zijde van Consumenten is dan ook geen sprake.

Conclusie

3.7 De Commissie is van oordeel dat geen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht door de Bank. Dit brengt mee dat de Bank geen schadevergoeding aan Consumenten hoeft te betalen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.