Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0706

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	6 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De commissie acht de klacht ongegrond. De consument en haar partner hebben, na advies van een door hen gekozen onafhankelijke tussenpersoon, in maart 2006 de bank verzocht een offerte uit te brengen voor een hypothecaire geldlening (Startzekerhypotheek) van € 150.000,00. Vervolgens zijn in verband hiermee via de tussenpersoon van de consument en haar partner twee verzekeringen (Startzekerverzekeringen) aangevraagd, waarvan hen later is gebleken dat deze verzekeringen niet aansloten bij hun wensen. De bank heeft in deze kwestie niet opgetreden als adviseur bij de totstandkoming van de verzekeringen, maar alleen als aanbieder van de hypothecaire geldlening.
In tegenstelling tot de consument en haar partner menen, kan de bank niet worden aangesproken op een eventueel onjuist advies/niet passend product nu de bank hen niet heeft geadviseerd.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 6 september 2023 behandeld op een hoorzitting. Beide partijen waren hierbij aanwezig.

2. De klacht

De consument heeft samen met haar partner in 2006 via een onafhankelijke tussenpersoon een offerte aangevraagd voor een zogeheten ABNAMRO Startzekerhypotheek voor een bedrag van € 150.000,00, waarna zij vervolgens via dezelfde tussenpersoon twee zogeheten "Startzekerverzekeringen" hebben gesloten. Het betreft een aflossingsvrije hypotheek, waarbij via de verzekeringen een gegarandeerde uitkering bij in leven zijn van de verzekerden op de einddatum wordt opgebouwd.

De consument verwijt de bank gebrekkige informatie bij het aangaan van de verzekeringen, waardoor zij onvoldoende op de hoogte waren van de kenmerken van de Startzeker-verzekering. Hierdoor hebben zij erop vertrouwd dat bij overlijden (voor de einddatum) van één van hen op één van de polissen een bedrag van € 50.000,00 zou worden uitgekeerd èn de andere verzekering zou doorlopen, zodat op de einddatum op basis daarvan een bedrag van € 75.000,00 bij in leven zijn van de andere partner zou worden uitgekeerd. Pas veel later is de consument gebleken dat bij overlijden van één van hen voor de einddatum van de verzekering slechts eenmalig € 50.000,00 zou worden uitgekeerd en de verzekeringen vervolgens zouden vervallen. De consument stelt dat, zouden zij en haar partner in 2006 door de bank op de juiste wijze zijn geïnformeerd, zij de verzekeringen niet zouden zijn aangegaan. Door misleidende informatie van de bank is, zo stelt de consument, hen de kans ontnomen om voor een ander product te kiezen, waardoor zij nu in een nadelige positie terecht zijn gekomen.

De consument vordert financiële compensatie van de bank voor het opgelopen financieel nadeel vanwege de volgens de consument en haar partner noodgedwongen beëindiging van de verzekeringen.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de bank niet kan worden aangesproken in verband met de financiële gevolgen van het beëindigen van de verzekeringen.

4. Gronden voor de beslissing

De bank heeft in deze kwestie niet opgetreden als tussenpersoon bij de totstandkoming van de verzekeringen, maar - zoals de bank terecht stelt - alleen als aanbieder van de hypothecaire geldlening.
In tegenstelling tot wat de consument en haar partner menen, kan de bank niet worden aangesproken op de gevolgen van een eventueel onjuist advies/niet passend product in verband met het aangaan van de twee Startzekerverzekeringen nu de bank de consument en haar partner niet heeft geadviseerd.

Bij de omzetting van de hypothecaire geldlening naar een bankspaarrekening en de beëindiging van de verzekeringen in 2021 hebben de consument en haar partner zich wederom laten adviseren door de door hen gekozen tussenpersoon. Ook hiervoor geldt dat de bank hen niet heeft geadviseerd. De bank mocht er dan ook op vertrouwen dat het verzoek van de consumenten om de verzekeringen te beëindigen en om te zetten naar banksparen conform de wens van de consument en haar partner was. De klacht is dan ook ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.