

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0973

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	8 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar en ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument wil bij de verzekeraar een schadeverzekering afsluiten, maar daarvoor moet hij ook een betaalrekening bij de bank (optredend als tussenpersoon) hebben. Volgens de consument is sprake van verboden koppelverkoop. Er bestaat echter geen wettelijke bepaling die een dergelijke voorwaarde verbiedt. Van verboden koppelverkoop is dan ook geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtformulieren van de consument; 2) de verweerschriften van de verzekeraar en de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de verzekeraar.
- 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument wenst verzekeringen af te sluiten bij de verzekeraar, die zijn verzekeringsproducten alleen via de bank aanbiedt. De bank doet dat als tussenpersoon onder de naam ABN AMRO Verzekeringen.

- 2.2 De consument heeft per e-mail van 4 december 2024 bij ABN AMRO Verzekeringen geklaagd dat hij, behalve voor een autoverzekering, voor de overige verzekeringen een betaalrekening bij de bank moet hebben. Volgens de consument is dit (verboden) koppelverkoop. Als het echt niet anders kan, wenst de consument alleen een bankrekening te openen als dit kosteloos is.
- 2.3 ABN AMRO Verzekeringen heeft de consument per e-mail van 6 december 2024 bevestigd dat een rekening bij de bank een vereiste is om verzekeringen bij de verzekeraar te kunnen afsluiten. Verder heeft zij de consument medegedeeld dat het niet mogelijk is om een gratis bankrekening aan te bieden, omdat aan het openen van een rekening nu eenmaal kosten zijn verbonden.
- 2.4 De consument heeft ABN AMRO Verzekeringen in zijn e-mail van 6 december 2024 verweten in het geheel niet op zijn klacht te zijn ingegaan. ABN AMRO Verzekeringen heeft het ingenomen standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt erover dat de bank in de hoedanigheid van tussenpersoon (ABN AMRO Verzekeringen) de voorwaarde stelt dat voor het afsluiten van een verzekering bij de verzekeraar een betaalrekening bij de bank nodig is. De consument vordert dat voor het afsluiten van verzekeringen geen bankrekening bij de bank verplicht wordt gesteld, dan wel dat de bankrekening blijvend gratis wordt aangeboden.
- 2.6 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat het verplicht stellen van een betaalrekening bij het afsluiten van een verzekering niet is toegestaan; dat is koppelverkoop.
- 2.7 De autoverzekering van de verzekeraar wordt door de bank aangeboden, zonder dat daarvoor een rekening bij de bank nodig is. Het ontgaat de consument waarom dit niet mogelijk is bij het afsluiten van de overige verzekeringen.
- 2.8 Voor zover de bank aanvoert dat een rekening bij de bank nodig is voor het incasseren van de verschuldigde premie, voert de consument aan dat dit ook mogelijk is bij rekeningen bij andere banken. Het gebruik van de app van de bank zou ook zonder een rekening bij de bank mogelijk moeten zijn, zoals dat ook gebeurt bij andere banken/verzekeraars.

De verweren

- 2.9 De verzekeraar en de bank hebben verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Zij hebben aangevoerd, kort samengevat, dat de Richtlijn verzekeringsdistributie de handelwijze van de bank niet verbiedt, dat de bank zelfstandig bevoegd is om te beslissen met wie zij een klantrelatie wil aangaan en, zo ja, in welke mate, en dat de bank niet verplicht kan worden om de consument bij wijze van uitzondering een gratis betaalrekening aan te bieden.

- 2.10 De bank heeft toegelicht waarom de betaalrekening nodig is. Dit is volgens de bank nodig omdat i) verzekeringspremies van de betaalrekening worden afgeschreven, ii) claims eenvoudig en snel kunnen worden uitbetaald op de betaalrekening en iii) de verzekeringen zijn in te zien en te beheren via de aan de betaalrekening gekoppelde ABN AMRO app. Dit alles is efficiënt voor zowel de bank als haar klanten.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Omdat de klacht van de consument ziet op de problemen die hij ondervindt bij het afsluiten van verzekeringen, is eerst de verzekeraar in dossier [dossiernummer 1] verzocht om inhoudelijk op de klacht te reageren. Volgens de verzekeraar levert hij weliswaar de verzekeringsproducten maar is het de bank in zijn hoedanigheid van tussenpersoon die de producten verkoopt en daarbij de voorwaarde voor het aanhouden van een rekening bij de bank heeft gesteld. Daarom is het dossier met kenmerk [dossiernummer 2] aangemaakt en is de bank bij de klachtprocedure betrokken.
- 3.2 De commissie acht zich bevoegd om van deze klacht van de consument kennis te nemen. De klacht ziet weliswaar op een weigering te contracteren, maar de consument verwijt de bank en de verzekeraar dat zij in strijd handelen met de wet (zie art. 2 lid 3 van het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening).

Kernvraag

- 3.3 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de voorwaarde mag stellen dat het aanhouden van een rekening bij de bank vereist is voor het afsluiten van verzekeringen bij de verzekeraar. De consument vindt dat deze voorwaarde niet gesteld mag worden en dat sprake is van een niet toegestane koppelverkoop. De bank en de verzekeraar betwisten dit.

Het juridische beoordelingskader (IDD en Wft)

- 3.4 In de Richtlijn verzekeringsdistributie, ook wel bekend als de Insurance Distribution Directive (IDD)¹, staat dat koppelverkoop een gebruikelijke strategie is die overal in Europa door verzekeringsdistributeurs wordt gehanteerd.² Koppelverkoop kan voor klanten voordelen opleveren, maar kan ook vormen aannemen waarbij onvoldoende met de belangen van de klant rekening wordt gehouden.³

¹ Richtlijn 2016/97/EU, *PbEU* 2016, L 26/19.

² Zie punt (53) van de considerans van de richtlijn.

³ Overweging 5 van de IDD

- 3.5 Artikel 24 IDD ziet op koppelverkoop. Lid 1 ziet op het geval dat een verzekeringsproduct wordt aangeboden samen met een nevenproduct of nevendienst dat/die geen verzekering is, als onderdeel van een pakket of dezelfde overeenkomst. In dat geval moet de verzekeringsdistributeur de klant meedelen of de verschillende componenten van het pakket afzonderlijk kunnen worden gekocht. Lid 1 schrijft dus een informatieplicht voor.
- 3.6 Voor het geval dat de verzekering het nevenproduct is bij een goed of een dienst, bepaalt lid 3 van artikel 24 IDD dat de verzekeringsdistributeur de klant de mogelijkheid moet bieden om het goed of de dienst afzonderlijk aan te schaffen. De tweede, tevens laatste, zin van artikel 24 IDD bepaalt dat lid 3 niet van toepassing is indien het verzekeringsproduct een nevenproduct is bij een betaalrekening als gedefinieerd in artikel 2, punt 3, van Richtlijn 2014/92/EU van het Europees Parlement en de Raad (te weten: een op naam van één of meer consumenten aangehouden rekening die voor de uitvoering van betalingstransacties wordt gebruikt).
- 3.7 In meer eenvoudige termen houdt lid 3 van artikel 24 IDD in dat als de verzekeringsdistributeur (in de onderhavige zaak is dat de bank als tussenpersoon) een bepaald goed of een bepaalde dienst aanbiedt, en daarbij een verzekering als nevenproduct 'hoort' (als aanvullende dienst, denk aan een fiets- telefoon- of autoverzekering)⁴, de klant de mogelijkheid moet hebben om het goed of de dienst *zonder* de verzekering aan te schaffen. De verzekeringsdistributeur hoeft de klant die mogelijkheid echter niet te bieden, als het 'hoofdproduct' een betaalrekening is.
- 3.8 Artikel 24 lid 1 IDD is in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd in artikel 63a lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo) (gebaseerd op art. 4:20 lid 1 Wft).⁵
- 3.9 Artikel 24 lid 3 IDD is geïmplementeerd in art. 4:63a Wft (voor verzekeraars) en art. 4:75a Wft (voor bemiddelaars).⁶

De voorwaarde van een betaalrekening is niet verboden

- 3.10 Het gaat er in deze zaak om dat de consument via de bank als tussenpersoon verzekeringen wenst te sluiten bij de verzekeraar maar ermee geconfronteerd is dat de bank als voorwaarde heeft gesteld dat hij (eerst) een betaalrekening opent (waaraan kosten zijn verbonden). In zoverre zou gesproken kunnen worden van gedwongen koppelverkoop: de consument moet, als hij de verzekeringen wenst te verkrijgen, ook de betaalrekening 'afnemen'. De voorwaarde van een betaalrekening is echter niet verboden.

⁴ A.E. Goossens, 'De Richtlijn Verzekeringsdistributie – handvatten voor de praktijk', TAV 2018/163, p. 53.

⁵ Wijzigingsbesluit financiële markten 2023, Staatsblad 2024/10, p. 45.

⁶ Kamerstukken II 2016-2017, 34770, nr. 3, p. 6-7.

Geen van de hiervoor genoemde bepalingen verbiedt deze handelwijze van de bank en de verzekeraar. Die bepalingen zien op andere gevallen.

- 3.11 De omstandigheid dat de consument het onwenselijk vindt dat hij alleen als rekeninghouder bij de bank een verzekering bij de verzekeraar kan afsluiten, is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat sprake is van verboden koppelverkoop. De commissie overweegt daarbij dat de consument ruim voldoende alternatieven heeft om de gewenste soort verzekering bij een andere verzekeraar af te sluiten. Van strijd met de Mededingingswet is daarom overigens ook geen sprake.

Kosten voor de betaalrekening

- 3.12 De consument vordert een verklaring voor recht dat als hij voor het afsluiten van een verzekering bij de bank een rekening moet openen, de bankrekening dan kosteloos moet worden aangeboden. De commissie overweegt op dit punt dat een financiële dienstverlener – in dit geval de bank – een hoge mate van beleidsvrijheid heeft om de hoogte van de kosten van het aangeboden product te bepalen. De commissie treedt in beginsel niet in de beoordeling van dat beleid. De consument heeft ook niet nader onderbouwd op grond waarvan de bankrekening hem kosteloos moet worden aangeboden, als de aangeboden combinatie van een verzekering met een bankrekening is toegestaan.

Conclusie

- 3.13 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:63a

1. Indien een verzekering een aanvulling is op de levering van een roerende zaak of de verlening van een dienst, als onderdeel van een pakket of van dezelfde overeenkomst, biedt de desbetreffende verzekeraar de cliënt de mogelijkheid de roerende zaak of de dienst afzonderlijk aan te schaffen.
2. Rechtshandelingen verricht in strijd met het eerste lid zijn vernietigbaar tenzij de rechtshandeling betrekking heeft op verzekeringen met een beleggingscomponent.
3. Dit artikel is niet van toepassing op verzekeringen in aanvulling op een betaalrekening niet zijnde een basisbetaalrekening.

Artikel 4:75a

1. Indien een verzekering een aanvulling is op de levering van een roerende zaak of de verlening van een dienst, als onderdeel van een pakket of van dezelfde overeenkomst, biedt de desbetreffende bemiddelaar in verzekeringen de cliënt de mogelijkheid de roerende zaak of de dienst afzonderlijk aan te schaffen.
2. Rechtshandelingen verricht in strijd met het eerste lid zijn vernietigbaar tenzij de rechtshandeling betrekking heeft op verzekeringen met een beleggingscomponent.
3. Dit artikel is niet van toepassing op verzekeringen in aanvulling op een betaalrekening niet zijnde een basisbetaalrekening.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 63a

1. Indien een financiële dienstverlener een verzekering aanbiedt of bemiddelt in een verzekering samen met een aanvullend product niet zijnde een verzekering of aanvullende dienst, als onderdeel van een pakket of van dezelfde overeenkomst, deelt de financiële dienstverlener de cliënt mede of de verschillende producten of diensten afzonderlijk kunnen worden aangeschaft en zo ja, verstrekt de financiële dienstverlener een beschrijving van de verschillende producten of diensten die deel uitmaken van het pakket of de overeenkomst en informatie over de kosten en bijbehorende lasten van elk product of elke dienst.