Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0884

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Creditcard. Aankoopverzekering. De consument heeft een creditcard bij de bank met daaraan gekoppeld een aankoopverzekering. In 2009 heeft de bank haar polisvoorwaarden voor de aankoopverzekering gewijzigd voor in het buitenland wonende consumenten. In 2016 is de consument naar Portugal verhuisd. In 2025 kreeg de consument een verzoek van de bank om zijn adresgegevens in te vullen. Nadat de consument zijn buitenlandse adres had ingevuld kreeg hij bericht dat de dekking van de aankoopverzekering is vervallen. De consument vordert herstel van deze dekking, dan wel een passende compensatie. Ook stelt de consument dat de bank in haar zorgplicht tekort is geschoten. De commissie volgt het verweer van de bank en wijst de vorderingen van de consument af.

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) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 De consument en de bank 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 heeft sinds 1990 een creditcard bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn algemene voorwaarden van toepassing die onder meer een aankoop-verzekering bevatten (hierna: de polisvoorwaarden).

2.2 In 2009 is een nieuwe versie van de polisvoorwaarden van toepassing geworden (hierna: de polisvoorwaarden 2009). Onder andere de dekking van de aankoopverzekering van de creditcard voor consumenten die in het buitenland wonen is gewijzigd. Een van de gewijzigde voorwaarden luidt als volgt:

Artikel 3 Geldigheid:

(...)

3.2 Beëindiging
De dekking van de verzekering eindigt, ook al is de in artikel 5 bedoelde periode van 180 dagen nog niet verstreken:
• bij opzegging van de Creditcard;
• 30 dagen nadat de Verzekerde zich in het buitenland heeft gevestigd;
• direct na het overlijden van de Verzekerde

(...)

2.3 In 2016 is de consument verhuisd naar Portugal. In 2017 is de consument binnen Portugal verhuisd naar een nieuw adres, hij heeft de adreswijzigingen doorgegeven aan de bank.

2.4 Op 28 februari 2025 kreeg de consument een melding in de online omgeving van de bank dat hij zijn adresgegevens moest invullen. De consument heeft zijn adresgegevens ingevuld.

2.5 Kort daarna kreeg de consument bericht van de bank dat na 30 dagen de aankoop-verzekering van zijn creditcard zou komen te vervallen, omdat hij naar het buitenland is verhuisd.

2.6 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft deze klacht afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert herstel van de dekking van de aankoopverzekering van zijn creditcard dan wel een passende compensatie voor het verlies van de dekking. Daarnaast vordert de consument dat de bank hem de geluidsopname verstrekt van een telefoon-gesprek tussen de consument en een medewerker van de bank. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan.

2.8 De bank is tekortgeschoten in haar informatieplicht in 2016, toen de consument naar Portugal verhuisde. De bank heeft hem toen niet geïnformeerd over het vervallen van de dekking. De bank had hem moeten waarschuwen. De bank waarschuwt klanten tegenwoordig namelijk wel voor het vervallen van de dekking bij verhuizing naar het buitenland. Door niet te waarschuwen voor het vervallen van de dekking is de bank tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consument.

2.9 De consument meent dat door een interne fout bij de bank in 2025 zijn adresgegevens zijn verwijderd, waardoor de dekking van zijn aankoopverzekering is komen te vervallen en dat de dekking niet in 2016 al is vervallen, toen de consument naar het buitenland verhuisde. Volgens de consument wil de bank de gevolgen van deze fout niet herstellen.

2.10 Toen de consument belde met de bank over het bericht dat de dekking van zijn aankoop-verzekering is komen te vervallen, heeft een medewerker van de bank verwezen naar een wijziging van de algemene voorwaarden uit 2023 en niet 2009. Dit wijst er volgens de consument op dat de bank geen consistent beleid voert ten aanzien van de dekking van de aankoopverzekering voor in het buitenland wonende consumenten. De bank heeft een opname van dit gesprek tussen de consument en de bankmedeweker en dient deze in te brengen.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank de dekking van de aankoop-verzekering van de creditcard moet herstellen, dan wel gehouden is de consument een passende compensatie te betalen voor het vervallen van de dekking en of de bank de geluidsopname van het gesprek tussen de consument en de medewerker van de bank moet verstrekken. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en licht hieronder haar oordeel toe.

Moet de bank de dekking van de aankoopverzekering herstellen of passende compensatie aanbieden?

3.2 De consument vordert herstel van de dekking van de aankoopverzekering bij de bank. De bank stelt zich op het standpunt dat op grond van artikel 3.2 van de polisvoorwaarden 2009 de aankoopverzekering sinds medio 2009 al niet meer geldig is. De consument brengt daartegen in dat de bank zich niet op deze bepaling in de algemene voorwaarden kan beroepen, omdat de bank hem in 2016, rond zijn verhuizing naar het buitenland, niet heeft geïnformeerd dat de dekking vervallen was.

3.3 De commissie oordeelt als volgt. Op grond van artikel 3.2 van de polisvoorwaarden 2009 eindigde de aankoopverzekering toen de consument, in 2016, verhuisde naar het buitenland. Op de bank rustte geen verplichting om de consument bij zijn verhuizing op dit artikel te wijzen. Dat de bank dat tegenwoordig wel doet betekent niet dat de bank in 2016 verplicht was om dat te doen. Omdat de verzekering is geëindigd hoeft de bank de dekking van die verzekering niet te herstellen.

3.4 Nu voor de commissie is komen vast te staan dat de verzekering terecht is geëindigd in 2016 hoeft de bank ook geen passende compensatie te betalen voor het feit dat de consument geen dekking meer heeft.

Moet de bank de geluidsopname verstrekken?

3.5 Voor zover de consument klaagt over het niet inbrengen van de geluidsopname van het telefoongesprek met de medeweker door de bank, overweegt de commissie dat de bank niet verplicht is deze te verstrekken.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3.2 van de polisvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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