Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-289
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, drs. W. Dullemond, mr. R.J. Paris, leden en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 29 juni 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In het dossier zijn geen stukken aangetroffen waaruit blijkt dat Consument zich eerder dan 2014 tot de Bank heeft gewend en haar om hulp heeft gevraagd. Deze grondslag van de vordering staat dus niet vast. Los hiervan geldt dat, ook al had Consument zich op een eerder moment tot de Bank gewend en ook al had de Bank haar op een eerder moment op (de aard van) de verzekering gewezen, Consument in deze situatie evenmin dekking voor arbeidsongeschiktheid en werkloosheid had genoten. Voor zover Consument stelt dat de Bank, ten tijde van het sluiten van de kredietbeschermingsverzekering, bekend was met het feit dat zij geen vast contract had, merkt de Commissie op dat de Bank dit betwist en het dan ook aan Consument was om haar stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Nu het aanvraagformulier, dat door Consument is ondertekend, vermeldt dat zij sinds 1 maart 2008 in vaste dienst was en bovendien niet is gebleken dat de door Consument ingebrachte intentieverklaring daadwerkelijk aan de Bank is overgelegd, heeft Consument haar stelling onvoldoende aannemelijk gemaakt. De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank in deze tekort is geschoten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 27 augustus 2008 heeft Consument een doorlopend krediet afgesloten bij de Bank. Consument heeft hiervoor het formulier 'Aanvraag leningen' ingevuld. Hierop heeft zij vermeld dat zij sinds 1 maart 2008 in vaste dienst is. Bovendien heeft zij aangegeven een kredietverzekering te willen afsluiten. Op advies en door bemiddeling van de Bank is daarop een kredietbeschermingsverzekering, met dekking voor arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid, afgesloten bij een verzekeraar. Consument betaalt hiervoor een maandelijkse premie van € 12,-.

2.2 Op de verzekeringsovereenkomst zijn de voorwaarden KredietVerzekering 01/06 (hierna genoemd: "de Voorwaarden") van toepassing. In deze Voorwaarden is het volgende bepaald:

*"**HOOFDSTUK III – OMVANG VAN DE DEKKING IN GEVAL VAN ARBEIDSONGESCHIKTHEID***

(…)

artikel 4: Uitkeringen

4.1 Er kan alleen aanspraak worden gemaakt op een uitkering in geval van arbeidsongeschiktheid indien verzekerde ten tijde van het ontstaan van de arbeidsongeschiktheid in Nederland woonachtig en voor tenminste 18 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in Nederland werkzaam was.

(...)

HOOFDSTUK V – OMVANG VAN DE DEKKING IN GEVAL VAN WERKLOOSHEID

artikel 10: Uitkeringen

1. De verzekering in geval van werkloosheid kan alleen worden ingeroepen indien werkloosheid in Nederland ontstaat en verzekerde direct voorafgaand aan de werkloosheid voor tenminste 18 uur per week op basis van een arbeidsovereenkomst of aanstelling in Nederland werkzaam was en volledig arbeidsgeschikt is.

(...)

Artikel 12: Uitsluitingen

(...)

3. Er bestaat geen aanspraak op uitkering in geval de werkloosheid van verzekerde het gevolg is van het eindigen van een arbeidsovereenkomst of een aanstelling voor bepaalde tijd."

2.3 In september 2009 is het tijdelijke contract van Consument niet verlengd en is Consument werkloos geworden. Sinds mei 2011 is Consument arbeidsongeschikt.

2.4 In december 2014 heeft Consument schadeclaims, in verband met haar arbeidsongeschiktheid en werkloosheid, ingediend bij verzekeraar. Deze schadeclaims zijn door verzekeraar afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt gehouden Consument in deze een vergoeding toe te kennen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is zich pas sinds november 2014 bewust van het gegeven dat zij verzekerd is voor arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zij ten behoeve van haar kinderen een overlijdensrisicoverzekering had afgesloten.
- Consument heeft de Bank vanaf 2010 verscheidene malen om hulp gevraagd, doch de Bank is hier niet op ingegaan.
- De Bank was op de hoogte van de werkloosheid en het ziekteverloop van Consument, doch heeft Consument niet gewezen op de afgesloten kredietbeschermingsverzekering.
- De Bank was ermee bekend dat Consument ten tijde van het sluiten van de kredietbeschermingsverzekering geen vast contract had. Daarom heeft Consument een intentieverklaring van de werkgever moeten overleggen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Op de checklist kredietverzekering, die tijdens het adviesgesprek aan Consument is overhandigd, staat duidelijk vermeld wat Consument moest doen zodra zij 30 dagen of langer niet kan werken door ziekte, ongeval of onvrijwillige werkloosheid.
- De premie is maandelijks van de rekening van Consument afgeschreven. Op deze manier is Consument er maandelijks aan herinnerd dat zij verzekerd was.
- De Bank betwist dat zij met Consument heeft gesproken over een intentieverklaring. Consument heeft op het aanvraagformulier vermeld dat zij sinds maart 2008 een vast contract had. Ook uit de salarisspecificatie blijkt niet dat er sprake was van een tijdelijk dienstverband.
- Uit de administratie van de Bank is niet gebleken dat Consument de Bank tussen 2010 en 2014 om hulp heeft gevraagd.
- De Bank heeft uit coulance € 500,- aan Consument uitgekeerd. Bovendien is het doorlopend krediet van Consument omgezet in een aflopend krediet tegen een rente van 0,2% per jaar.

4. Beoordeling

4.1 Daar de Bank in deze is opgetreden als adviseur, spitst het geschil zich toe op de vraag in hoeverre zij in deze heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mocht worden verwacht.

4.2 De Commissie merkt allereerst op dat zij zich gelet op de betwisting van de Bank bij de beoordeling van het handelen van de Bank dient te baseren op de in het dossier aanwezige stukken. In het dossier zijn echter geen stukken aangetroffen waaruit blijkt dat Consument zich eerder dan 2014 tot de Bank heeft gewend en haar om hulp heeft gevraagd. Deze grondslag van de vordering staat dus niet vast. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat aan de verklaring van de Bank meer waarde wordt toegekend dan aan die van Consument, maar op de grondslag dat het Consument is die de hier besproken stellingen aannemelijk moet maken. En dat is niet het geval.

4.3 Los hiervan geldt dat, ook al had Consument zich op een eerder moment tot de Bank gewend en ook al had de Bank haar op een eerder moment op (de aard van) de verzekering gewezen, Consument in deze situatie evenmin dekking voor arbeidsongeschiktheid en werkloosheid had genoten. De werkloosheid van Consument is immers het gevolg van het niet verlengen van haar *tijdelijke* contract en haar arbeidsongeschiktheid is ontstaan op het moment dat zij reeds werkloos was, welke omstandigheden op basis van de Voorwaarden aan een aanspraak op een uitkering in de weg stonden.

4.4 Ten aanzien van de stelling van Consument, dat de Bank ten tijde van het sluiten van de kredietbeschermingsverzekering bekend was met het feit dat zij geen vast contract had, merkt de Commissie op dat de Bank dit betwist en het dan ook aan Consument was om haar stelling te bewijzen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. Nu het aanvraagformulier, dat door Consument is ondertekend, vermeldt dat zij sinds

> 1 maart 2008 in vaste dienst was en bovendien niet is gebleken dat de door Consument ingebrachte intentieverklaring daadwerkelijk aan de Bank is overgelegd, heeft Consument haar stelling onvoldoende aannemelijk gemaakt.

4.5 Voor zover Consument aangeeft dat zij zich pas sinds november 2014 bewust is van het gegeven dat zij verzekerd is voor arbeidsongeschiktheid en onvrijwillige werkloosheid, wordt vastgesteld dat Consument niet betwist dat zij het polisblad en de betreffende Voorwaarden van verzekeraar heeft ontvangen. Zij had hieruit redelijkerwijs kunnen opmaken waarvoor, en onder welke voorwaarden, de verzekering dekking bood. Indien dit voor Consument desondanks niet duidelijk was, dan wel zij deze verzekering niet wenste, had het op haar weg gelegen om zich tot de Bank, dan wel verzekeraar, te wenden en haar hierover informatie te vragen. Dat Consument dit kennelijk heeft nagelaten, kan de Bank niet worden verweten.

4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank in deze tekort is geschoten. Er is dan ook geen aanleiding om de Bank gehouden te achten Consument in deze verder tegemoet te komen dan zij heeft gedaan. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.