Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 20202-1083
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering.
Consument vindt dat de Bank – in zijn rol als assurantietussenpersoon – zijn nazorgplicht heeft geschonden. Sinds langere tijd daalt de hoogte van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen. Consument is hierop niet (tijdig) gewezen door de Bank. De Commissie oordeelt dat de zorgplicht niet meebrengt dat de Bank Consument had moeten informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. Ook reikt de zorgplicht van de Bank – als (assurantie)tussenpersoon – niet zover dat zij haar klanten actief dient te informeren over wetswijzingen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van de Bank; 4) de repliek van 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 april 2007 hebben Consument en zijn vrouw – via de Bank – een zogenoemde 'SpaarZeker Verzekering' (hierna: de Verzekering) afgesloten bij verzekeraar. Deze Verzekering voorziet – indien Consument en zijn vrouw in leven zijn op de einddatum (1 april 2037) van de verzekering – in een gegarandeerde uitkering van € 160.000,-. Daarnaast voorziet de Verzekering in een uitkering ingeval Consument of zijn vrouw voor de einddatum overlijdt. Deze uitkering bedraagt 110% van het opgebouwde spaartegoed, doch minimaal € 160.000,-. Consument en zijn vrouw betalen voor de Verzekering een premie van € 235,82 per maand. De Verzekering is gekoppeld aan de hypothecaire geldlening die Consument en zijn vrouw bij de Bank hebben afgesloten.

2.2 In 2010 hebben Consument en zijn vrouw hun hypothecaire geldlening verhoogd. In dat kader hebben Consument en zijn vrouw in november 2010 contact gehad met de Bank over de overlijdensrisicodekking van de Verzekering. De Bank heeft Consument en zijn vrouw – op basis van hun wensen – geadviseerd een losse (aanvullende) overlijdensrisicoverzekering af te sluiten.

2.3 Op 15 maart 2011 heeft de Bank premieberekeningen gemaakt voor twee losse overlijdensrisicoverzekeringen.

2.4 In 2015 heeft de Bank Consument en zijn vrouw uitgenodigd voor een adviesgesprek op 2 juni 2015. Dit gesprek is door Consument en zijn vrouw per e-mail geannuleerd. In de betreffende e-mail geven Consument en zijn vrouw het volgende aan:
"We zijn van mening dat we in de huidige situatie de punten die wij belangrijk vinden goed geregeld hebben."

2.5 In februari en augustus 2018 heeft de Bank met Consument en zijn vrouw gesproken over de mogelijkheden voor de financiering van de aankoop van een nieuwbouwwoning. In oktober 2018 heeft de Bank bij Consument en zijn vrouw geïnformeerd naar de stand van zaken met betrekking tot de eventuele aankoop van een nieuwbouwwoning.

2.6 In april 2019 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden tussen Consument, zijn vrouw en de Bank over het omzetten van de hypothecaire geldlening met daaraan gekoppeld de Verzekering in een bankspaarhypotheek. Deze omzetting heeft in mei 2020 plaatsgevonden.

2.7 In mei 2019 heeft Consument heeft bij de Bank geklaagd bij over de hoogte van de premie van het overlijdensrisicodeel van zijn Verzekering.

Consument is bovendien van mening dat de Bank hem had moeten wijzen op de invoering van de Wet Banksparen per 1 januari 2008 en de daaruit voortvloeiende mogelijkheid om een bankspaarhypotheek af te sluiten. Consument en de Bank zijn niet tot een oplossing gekomen, hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 Consument vordert € 4.320,-. Dit bedrag ziet op de door Consument te veel betaalde premie.

2.9 Consument verwijt de Bank dat zij haar (na)zorgplicht heeft geschonden. De Bank had Consument eerder op de dalende premies voor overlijdensrisicoverzekeringen moeten wijzen. Ook had de Bank Consument eerder moeten informeren over de invoering van de Wet Banksparen en de daaruit voortvloeiende mogelijkheid een bankspaarhypotheek af te sluiten. Doordat de Bank dit heeft nagelaten, heeft Consument jarenlang te veel premie betaald. Dit bedrag dient de Bank aan Consument als schadevergoeding te betalen.

2.10 Consument stelt bovendien dat de Verzekering een ondeugdelijk product is, daar de Verzekering bij overlijden niet het gehele verzekerde bedrag uitkeert, maar slechts het reeds door Consument en zijn vrouw gespaarde bedrag aanvult tot het verzekerde bedrag.

Het verweer

2.11 De Bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. 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 – in haar rol als assurantie-tussenpersoon – haar (na)zorgplicht heeft geschonden en of Consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

Heeft de Bank haar (na)zorgplicht geschonden?

3.2 De Commissie van Beroep (CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een (verzekerings)tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de beoordeling van de klacht van Consument zijn deze uitspraken het uitgangspunt.

3.3 Een tussenpersoon is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon verwacht mag worden.

Dit betekent dat het zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer waarvan de verzekering tot zijn portefeuille behoort. Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen van de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, overweging 3.4.1 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

3.4 Volgens de CvB wordt in het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad aangenomen dat verzekeringstussenpersonen een nazorgplicht hebben om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de *dekking* van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. De CvB heeft geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de *dekking* van de ORV en daarmee niet onder de nazorgplicht vallen. Volgens de CvB gaat de (na)zorgplicht van de Bank – in haar rol als (assurantie)tussenpersoon – daarom niet zo ver dat hij Consument had moeten informeren over de premiedalingen van de overlijdensriscoverzekeringen.

3.5 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Bank hem had moeten wijzen op de invoering van de Wet Banksparen, merkt de Commissie op dat de zorgplicht van de Bank – als (assurantie)tussenpersoon – niet zover reikt dat zij haar klanten actief dient te informeren over wetswijzigingen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2016-108.

3.6 Voor zover Consument in dat kader stelt dat de Bank eerder had moeten nagaan of de hypotheekconstructie met de daaraan gekoppelde Verzekering nog passend was, merkt de Commissie op dat van de Bank – als (assurantie)tussenpersoon – mag worden verwacht dat zij periodiek controleert of de afgesloten producten nog passen bij de situatie en wensen van Consument. Bij lange termijnovereenkomsten – waarvan in casu sprake is – hoeft deze controle niet ieder jaar plaats te vinden. Welke termijn wel redelijk is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Zie Geschillencommissie Kifid 2016-073 en 2018-479.

3.7 Uit het dossier blijkt dat er in de jaren na het afsluiten van de betreffende hypotheek-constructie veelvuldig contact is geweest tussen de Bank en Consument, waarbij verschillende onderwerpen de revue hebben gepasseerd. Indien Consument niet tevreden was geweest over de afgesloten hypotheekconstructie, had het dan ook voor de hand gelegen indien hij dit tijdens één van deze contactmomenten bespreekbaar had gemaakt, zodat de Bank hem op dat punt van advies had kunnen voorzien. Dat Consument dit niet heeft gedaan, kan de Bank niet worden verweten.

3.8 De Commissie ziet op basis van het voorgaande dan ook geen reden om aan te nemen dat in dezen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht van de Bank.

3.9 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de Verzekering een ondeugdelijk product is, merkt de Commissie op dat het enkele feit dat de Verzekering bij overlijden 110% van het opgebouwde spaartegoed uitkeert – welke dekking Consument en zijn vrouw overigens hebben uitgebreid tot een (minimum) bedrag van € 160.000,- – niet maakt dat de Verzekering ondeugdelijk is. Daar komt bij dat Consument bij aanvang van de Verzekering bekend was met de dekkingen die de Verzekering bood en de premie die daar tegenover stond. Het had dan ook – indien Consument zich niet in deze dekkingen dan wel de premie die daartegenover stond had kunnen vinden – op de weg van Consument gelegen om zich voor dan wel direct na het afsluiten van de Verzekering tot de verzekeraar dan wel de Bank te wenden en dit kenbaar te maken. Dat Consument dit heeft nagelaten kan de Bank niet worden verweten.

Conclusie

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

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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