Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0860

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	28 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument en haar toenmalige partner hebben om het overlijdensrisico van hun hypothecaire geldlening af te dekken in december 2016 twee overlijdensrisicoverzekeringen afgesloten, één op het leven van de consument en één op het leven van de partner. De consument was verzekeringnemer voor de verzekering op het leven van haar partner en haar partner van de verzekering op haar leven. In 2023 hebben zij hun woning verkocht. In augustus 2024 heeft de consument de overlijdensrisicoverzekering op het leven van de partner opgezegd. Hij is overleden. De consument stelt dat de verkeerde verzekering is opgezegd en dat alleen de verzekering op haar leven had moeten worden beëindigd. Zij verwijt de bank dat deze haar bij de opzegging geen begeleiding heeft geboden, dat de bank geen navraag heeft gedaan en dat deze onvoldoende gerichte informatie heeft verstrekt over de risico's van de beëindiging. Zij vordert compensatie. De commissie wijst haar vordering af.

3. De beoordeling

3.1 Naar het oordeel van de commissie is namelijk niet komen vast te staan dat de consument zich heeft vergist en dat de verkeerde verzekering is beëindigd. De consument stelt dat als de bank duidelijk had aangegeven dat beëindiging van haar verzekering betekende dat het leven van haar partner niet langer verzekerd zou zijn, zij deze verzekering niet had opgezegd. Zij wilde de verzekering op het leven van haar partner juist behouden, omdat hij op het moment van de opzegging namelijk al ziek was. Maar de commissie is van oordeel dat uit alle berichtgeving met de bank blijkt dat de consument en haar partner in augustus 2024 beide verzekeringen wilden opzeggen en niet maar één van beide verzekeringen, zoals de consument betoogt.

3.2 In mei 2023 hebben de bank en de consument naar aanleiding van het royement van de hypothecaire geldlening telefonisch contact gehad. Daarbij is besproken dat de consument en haar partner waarschijnlijk de verzekeringen wilden beëindigen. De bank heeft hen twee beeïndigingsformulieren ter ondertekening gestuurd, die de consument en haar man niet hebben teruggestuurd. Op 1 augustus 2024 heeft de bank de consument benaderd omdat een premieachterstand was ontstaan voor haar verzekering. De consument heeft bij e-mail van dezelfde dag geantwoord dat zij de betaling had voldaan, maar dat zij de verzekering al had opgezegd. Toen bleek dat dit niet het geval was, heeft de bank haar nogmaals een beëindigings-formulier toegezonden. De consument heeft de bank op 8 augustus 2024 bericht dat zij het formulier had ontvangen, maar dat zij en haar partner ook de andere verzekering wilden opzeggen. Op 12 augustus 2024 heeft de bank ook een beëindigingsformulier aan de partner gestuurd. De verzekering van de consument is op 26 augustus 2024 geëindigd. Bij brief van 31 oktober 2024 heeft de partner de bank geschreven: “Bij deze wil ik per omgaande mijn overlijdenrisicoverzekering beëindigen. Juni 2023 is ons huis verkocht daardoor is deze verzekering niet meer nodig.” De consument heeft in augustus 2024 dus geschreven dat zij en haar partner beide verzekeringen wilden beëindigen en de partner heeft dit in de brief van 31 oktober 2024 bevestigd dat ook de tweede verzekering moest worden beëindigd. Niet is gebleken dat zij één van beide verzekeringen wilden behouden. Het is volgens de commissie daarom niet aannemelijk dat als de bank in augustus 2024 wèl navraag had gedaan over de reden van de opzegging of meer begeleiding had geboden, de verzekering niet was opgezegd. De klacht is daarom ongegrond.

Informatieverstrekking over werking overlijdensrisicoverzekering

3.3 De commissie is ook van oordeel dat de bank de consument en haar man voldoende hebben geïnformeerd over de werking van de overlijdensrisicoverzekeringen, zodat zij een geïnformeerde beslissing hebben kunnen nemen. Zowel in de offerte als op het aanvraag-formulier is de volgende uitleg gegeven. Bij “verzekeringnemer” staat: “*De verzekeringnemer is degene die de verzekering afsluit. U betaalt de premie voor deze verzekering (...).*” Bij “verzekerde” staat: “*De verzekerde is de persoon die wordt verzekerd. Bij overlijden van de verzekerde tijdens de looptijd wordt het verzekerde bedrag uitgekeerd.*

Het verzekerde bedrag dat in de maand van overlijden is verzekerd." Op de polisbladen staat bij "de verzekerde": "*De verzekerde is de persoon van wie het leven verzekerd wordt*". Op het beëindigingsformulier van 5 augustus 2024 staat ten slotte dat de verzekeringnemer voor de opzegging moet tekenen en staat: "*Met uw handtekening verklaart u dat u de verzekering wilt stoppen. Als u de verzekering stopt, is er geen uitkering bij overlijden meer verzekerd*."

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl