Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0870

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-bindend advies. Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering. Klacht ongegrond.
De consument verwijt de bank als tussenpersoon dat deze de consument niet heeft gewezen op forse premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen en vindt dat in zijn specifieke situatie hiertoe wel aanleiding was. De commissie oordeelt dat de door de consument aangevoerde specifieke omstandigheden niet kunnen leiden tot een ander oordeel dan dat van de Commissie van Beroep in zijn uitspraken 2020-020 en 2020-026. De vordering van de consument 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) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de bank was aanwezig: mr. [naam 1], legal counsel.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Naar aanleiding van een vraag van de commissie tijdens de hoorzitting is de bank in de gelegenheid gesteld om na de hoorzitting aanvullende informatie toe te zenden. De bank heeft in dat kader op 15 juni 2023 een brief aan de commissie gezonden. Op 28 juni 2023 heeft de consument hierop gereageerd en bij brief van 29 augustus 2023 heeft de bank op de reactie van de consument gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Via de bank heeft de consument met ingang van 2001 een overlijdensrisicoverzekering gesloten met polisnummer [polisnummer 1] met als einddatum 1 november 2026.

2.2 In 2017 en 2018 heeft de bank aan klanten die het betreft brieven gestuurd met algemene informatie over premiedalingen bij overlijdensrisicoverzekeringen.

2.3 Naar aanleiding van een digitaal bericht van de bank van 13 september 2021 heeft de consument de bank een offerte gevraagd voor een nieuw te sluiten overlijdensrisico-verzekering. De consument heeft de daarop ontvangen offerte voor een overlijdens-risicoverzekering met een maandpremie van € 42,50 geaccepteerd. De nieuwe verzekering met polisnummer [polisnummer 2] is per 1 november 2021 ingegaan, waarbij de verzekering met polisnummer [polisnummer 1] is beëindigd. De bank is voor deze verzekering overgegaan tot een premierestitutie van € 1.749,69.

De klacht en vordering

2.4 De consument verwijt de bank dat deze zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden door de consument niet proactief, anders dan door algemene berichten, te wijzen op de daling van de premie voor overlijdensrisicoverzekeringen vanaf 2014. De consument vordert van de bank terugbetaling van de naar zijn opvatting te veel betaalde premie, naar zijn schatting tussen de € 500,00 tot € 1000,00 per jaar van 2014 tot en met 2020.

Het verweer

2.5 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 Voor zover de bank zich beroept op niet-behandelbaarheid van de klacht, omdat deze kennelijk ongegrond is wegens een duidelijke lijn in de uitspraken CvB 2020-020 en 2020-026, oordeelt de commissie dat dit beroep niet slaagt. De consument heeft redenen aangevoerd waarom in zijn situatie een vergelijking met deze uitspraken niet opgaat. De commissie acht daarom de klacht van de consument behandelbaar.

3.2 Waar de consument stelt dat een aantal volgens de bank in 2017 en 2018 aan hem gestuurde berichten (over de premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen in het algemeen) niet door hem zijn ontvangen en de bank om die reden niet zorgvuldig genoeg heeft gehandeld, volgt de commissie de consument niet in zijn opvatting.

Los van het gegeven dat de bank van deze (e-mail) correspondentie bewijs van verzending heeft overgelegd, kan de bank zich met succes beroepen op de algemene lijn die uit de voornoemde uitspraken van de CvB blijkt, te weten dat op de bank geen verplichting rustte om de consument te informeren over algemene marktontwikkelingen.

3.3 Kern van het geschil is nu juist dat de consument van mening is dat in zijn situatie de algemene lijn van de uitspraken van de Commissie van Beroep Kifid (CvB) 2020-020 en 2020-026 niet opgaat en de bank deze opvatting van de consument betwist.

3.4 De bank voert aan dat de CvB in zijn uitspraken 2020-020 en 2020-026 heeft bepaald dat de zorgplicht van een verzekeringstussenpersoon, in dit geval is dat de bank, niet zover gaat dat een consument tussentijds moet worden gewezen op een premiedaling in de markt. Volgens de bank is de klacht en de situatie van de consument volledig vergelijkbaar met de door de CvB beoordeelde klachten en is er om die reden geen verplichting voor de bank om de consument tegemoet te komen c.q. te compenseren voor de betaalde premie voor de verzekering met polisnummer [polisnummer 1].

3.5 Volgens de consument zijn deze uitspraken niet van toepassing op zijn situatie. Vanwege de jarenlange klantrelatie tussen de bank en de consument en zijn lidmaatschap van de bank rustte, aldus de consument, op de bank een verzwaarde zorgplicht jegens hem. Om deze reden en gezien de premiedalingen in de markt èn het enorme verschil tussen de premie voor de oude verzekering en de premie voor de nieuwe verzekering, had de bank in de specifieke situatie van de consument meer kunnen en moeten doen door in een veel eerder stadium actief contact met hem op te nemen om de bestaande overlijdensrisicoverzekering te heroverwegen. Door dit na te laten, heeft de bank zijn zorgplicht die hij specifiek jegens de consument had, geschonden.

3.6 De commissie is van oordeel dat de consument niet slaagt in zijn beroep op deze door de consument specifiek omschreven zorgplicht van de bank. De commissie licht zijn oordeel hierna toe.

3.7 Uitgangspunt bij de beoordeling van de commissie vormen de meergenoemde uitspraken van de CvB 2020-020 en CvB 2020-026, waarin is bepaald dat de nazorgplicht van verzekeringstussenpersonen niet zover gaat dat een tussenpersoon een consument moet wijzen op algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. Dit is slechts anders als het gaat om feiten waarmee de tussenpersoon bekend is geworden, die gevolgen hebben voor de dekking van de, in dit geval, overlijdensrisicoverzekering van de consument.

3.8 De commissie moet in de onderhavige kwestie beoordelen of de bank de consument actief had moeten attenderen op het hem bekende feit van de premiedalingen voor overlijdens-risicoverzekeringen, meer in het bijzonder voor de overlijdensrisicoverzekering.

3.9 Tijdens de hoorzitting van 2 juni 2023 heeft de commissie de bank de vraag voorgelegd of het voor de consument tijdens de looptijd van zijn verzekering (van 2001 tot 2021) mogelijk was geweest om deze verzekering tegen een lagere premie (opnieuw) te sluiten. De bank heeft om die reden na de zitting aanvullende informatie toegezonden, waarna zowel de consument als de bank ook hebben gereageerd. Uit de door de bank overgelegde informatie blijkt dat er gedurende de looptijd van de verzekering van de consument geen tariefswijziging voor de door de consument gesloten overlijdensrisicoverzekering heeft plaatsgevonden.

3.10 Dit betekent dat in de situatie van de consument is komen vast te staan dat voor de door hem gesloten overlijdensrisicoverzekering geen premiewijziging heeft plaatsgevonden. Evenmin is een wijziging van de dekking aan de orde geweest. Dit leidt de commissie tot het oordeel dat er, hoe teleurstellend ook voor de consument, geen juridische grondslag is voor zijn vordering.

3.11 Voor zover de consument ter ondersteuning van zijn vordering stelt dat zijn situatie niet overeenkomt met de geschetste situaties in de uitspraken CvB-020 en CvB-026, vindt deze stelling geen steun in het dossier. Hiermee gaat de commissie niet voorbij aan de beleving van de consument dat hij als jarenlange cliënt van de bank meer betrokkenheid en een actievere houding had verwacht van de bank en de consument teleurgesteld is in deze verwachtingen, maar deze omstandigheid leidt in juridische zin niet tot een andere uitkomst dan is bepaald in CvB-020 en CvB-026.

3.12 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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