Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-594
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen FBTO
Datum uitspraak	: 14 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat FBTO geen factuur heeft gestuurd bij de prolongatiebrief en niet alle informatie heeft verstrekt (artikel 6:230m BW). De Commissie stelt vast dat artikel 6:230m BW niet van toepassing is. De Commissie is van mening dat FBTO Consument voldoende heeft geïnformeerd door het toesturen van de prolongatiebrief en de polis. Een factuur is niet noodzakelijk. Daarnaast is de Commissie van mening dat de klacht van Consument, dat de door FBTO verstrekte combinatie van naam en bankrekeningnummer niet juist is, ongegrond is. FBTO is een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. Als de bank van Consument deze handelsnaam bij internetbankieren niet accepteert, dan ligt dit buiten de invloedssfeer van FBTO. De klachten zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende informatie van Consument;
- het verweerschrift van FBTO;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van FBTO.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering. Op 26 november 2018 heeft FBTO hem een prolongatiebrief gestuurd. Daarin staat het volgende:

Fbto.nl
info@fbto.nl
NL97 INBG 0007 3080 00
Postbus 318
8901 BC Leeuwarden

Klantnummer: […]
Polisnummer: […]

[Adres Consument]

Onderwerp: Uw FBTO Rechtsbijstandverzekering

[…] Binnenkort verlengen we uw verzekering. Alle belangrijke informatie hierover leest u in deze brief. […]

Uw polis vindt u bij deze brief. […]

U maakt de premie aan ons over
[…] Maak de premie naar ons over. Betaal voor 10 december uw premie van € 306,90. Gebruik deze informatie om te betalen:

Rekeningnummer	NL97 INGB 0007 3080 00
Op naam van	FBTO
Betaalkenmerk	[betaalkenmerk]

Let op! Het rekeningnummer waar u de premie naar overmaakt is veranderd. Pas het rekeningnummer aan in het adresboek van uw internetbankieren.

[…]

FBTO is een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V., K.v.K. nr. 08053410, statutair gevestigd in Apeldoorn.

2.2 Consument heeft, via internetbankieren, het bedrag over willen maken naar FBTO. Daarbij is de melding verschenen dat het rekeningnummer op naam staat van Achmea Schadeverzekeringen N.V. uit Apeldoorn. Daarover heeft Consument bij FBTO geklaagd en ook over het niet ontvangen van een nota bij deze prolongatiebrief. FBTO heeft vervolgens een specificatie van de rechtsbijstandverzekering gestuurd waarop de premies per onderdeel zijn vermeld.

2.3 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt dat FBTO, zoals eerder wel gebruikelijk was, geen factuur heeft gestuurd bij de prolongatiebrief.

Er is sprake van een koop op afstand. Artikel 6:230m Burgerlijk Wetboek (BW) vermeldt welke informatie FBTO moet verstrekken voordat Consument aan de verzekerings-overeenkomst is gebonden. Weliswaar vermeldt de polis het bedrag dat Consument moet betalen, maar niet de wijze van betaling, de uiterlijke datum waarop betaald moet zijn en andere belangrijke gegevens. Een factuur vermeldt deze relevante informatie wel. Het opmaken van een factuur ligt aan de basis van transacties en dient als bewijsstuk.

3.2 Daarnaast klaagt Consument dat het rekeningnummer niet op naam van FBTO staat, maar op naam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. De bank accepteert, bij het internet-bankieren, de naam van FBTO niet. Banken kunnen hun taak, om cybercriminaliteit tegen te gaan en waartegen Consument beschermd wil worden, niet goed uitvoeren als de naam en het rekeningnummer niet met elkaar overeenkomen. FBTO schiet daarin tekort.

Consument is er altijd vanuit gegaan dat hij zaken doet met FBTO dat een dochter en onderdeel is van Achmea Schadeverzekeringen N.V. Indien Consument zaken doet met Achmea Schadeverzekeringen N.V., en de naam van FBTO alleen de naam van een verzekering is, dan moet dit duidelijk uit alle communicatie blijken (artikel 6:230m BW).

3.3 Consument vordert dat, vanaf 1 maart 2019, FBTO facturen gaat toesturen en dat FBTO ervoor zorgt dat de naam en het rekeningnummer met elkaar overeenkomen. Daarnaast vordert Consument € 10,00 vanwege ongemak en verhoogd risico.

Verweer FBTO

3.4 Ieder jaar, per prolongatiedatum, wordt de polis verstuurd. De polis die naar Consument is verzonden, vermeldt het jaarbedrag van de actuele premie. De prolongatiebrief met bijgevoegde polis bieden de informatie die voor Consument van belang is en dat voldoet aan de informatieverplichting van artikel 6:230m sub e en g BW. De aanduiding van nota of factuur is niet verplicht.

3.5 FBTO is een merknaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. en verzekerden (waar-onder Consument) worden hier op verschillende manieren op gewezen, zoals in brieven, op de polis en in de verzekeringsvoorwaarden. Het is verplicht om de naam van de risicodrager (juridische entiteit) te vermelden bij de bankcontrole en daarom wordt Achmea Schadeverzekeringen N.V. vermeld als eigenaar van het bankrekeningnummer. Het is niet aan FBTO de vraag te beantwoorden wie de verplichtingen oplegt bij de bankcontrole.

3.6 Het is niet mogelijk dat de naam van FBTO wordt gekoppeld aan het rekeningnummer van Achmea Schadeverzekeringen N.V., omdat meerdere labels van Achmea Schadeverzekeringen N.V. bij een overboeking gebruikmaken van dit rekeningnummer. Dit is de werkwijze waar Achmea Schadeverzekeringen N.V. voor gekozen heeft.

3.7 FBTO heeft bankcontrole getest in bankieren apps van verschillende banken. In het geval dat de naam van FBTO wordt ingevuld, dan volgt er een groen vinkje bij het rekeningnummer, zonder de waarschuwingsmelding dat het rekeningnummer van Achmea Schadeverzekeringen N.V. is. Als bijvoorbeeld de naam van FBTO verkeerd wordt gespeld, dan geeft de bank een waarschuwing dat het rekeningnummer op naam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. staat. Hiermee is de veiligheid van de klanten voldoende geborgd tegen cybercriminaliteit.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument valt in twee onderdelen uiteen:

i. het niet toesturen van een factuur door FBTO;
en

ii. het niet overeenkomen van de naam en het bankrekeningnummer bij internetbankieren.

De Commissie zal de klachtonderdelen in deze volgorde bespreken.

Informatieverschaffing & Factuur

4.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of FBTO heeft voldaan aan de informatie-plicht uit artikel 6:230m BW. De Commissie stelt vast dat dit artikel niet van toepassing is en licht dit toe.

4.3 Volgens artikel 6:230h lid 2 onder b BW is de afdeling 2b "Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten" niet van toepassing op een overeenkomst betreffende financiële diensten, behoudens de paragrafen 1 en 6 van deze afdeling. Uit de overwegingen bij de richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PbEU L 376) (dienstenrichtlijn) blijkt dat een verzekering daaronder valt:

> (18) Financiële diensten dienen van de werkingssfeer van deze richtlijn te worden uitgesloten, omdat daarvoor specifieke communautaire wetgeving is opgesteld, die evenals deze richtlijn tot doel heeft een echte interne markt voor diensten tot stand te brengen.

> Deze uitzondering dient derhalve betrekking te hebben op alle financiële diensten, zoals bankdiensten, kredietverstrekking, verzekering en herverzekering, individuele en bedrijfspensioenen, effecten, beleggingsfondsen, betalingen en beleggingsadviezen, met inbegrip van de diensten die zijn opgenomen in bijlage I bij Richtlijn 2006/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 juni 2006 betreffende de toegang tot en de uitoefening van de werkzaamheden van kredietinstellingen.

Artikel 6:230m BW, dat onder afdeling 2b valt, is dus niet van toepassing op onderhavig geval. De Commissie kan daarom in het midden laten of FBTO heeft voldaan aan de informatieplicht uit artikel 6:230m BW. Desalniettemin zal de Commissie een oordeel geven over de door FBTO verstrekte informatie.

4.4 De prolongatiebrief en bijgevoegde polis bevatten de volgende informatie:

- website, E-mailadres, bankrekeningnummer en postbus van FBTO;
- klantnummer, polisnummer en adres van Consument;
- het onderwerp: Uw FBTO Rechtsbijstandverzekering;
- de betaaltermijn van 10 december 2018;
- de jaarpremie van € 306,90 inclusief € 53,25 assurantiebelasting en € 13,35 korting via Vereniging Eigen Huis VEH;
- het rekeningnummer en de naam waar het bedrag naar overgemaakt moet worden;
- het betaalkenmerk;
- de ingangsdatum en de verlengingsdatum van de rechtsbijstandverzekering;
- welke modules onderdeel zijn van de rechtsbijstandverzekering;
- welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn en
- dat FBTO een handelsnaam is van Achmea Schadeverzekeringen N.V., K.v.K. nr. 08053410, statutair gevestigd in Apeldoorn.

De Commissie is van mening dat FBTO Consument daarmee voldoende heeft geïnformeerd, omdat Consument informatie heeft gekregen over de prijs van de rechtsbijstandverzekering en de wijze van betaling. Dat de polis niet de wijze van betaling vermeldt, maakt dit niet anders. Het gaat erom dat FBTO op duidelijke en begrijpelijke wijze de informatie heeft verstrekt. Dat kan ook in combinatie met de prolongatiebrief. Een factuur is niet noodzakelijk.

Combinatie Naam & Rekeningnummer

4.5 Daarnaast velt de Commissie een oordeel over de klacht van Consument dat de door FBTO verstrekte combinatie van naam en bankrekeningnummer niet juist is. Daarover beslist de Commissie dat deze klacht ongegrond is en licht dit toe.

4.6 Weliswaar staat het rekeningnummer op naam van Achmea Schadeverzekeringen N.V., maar daaronder valt ook de handelsnaam FBTO. Dat FBTO een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V. is, blijkt uit het handelsregister van de kamer van koophandel. Dit heeft FBTO ook op de prolongatiebrief duidelijk vermeld. Volgens de handelsregisterwet kan een onderneming meerdere handelsnamen hebben. Voor zover er onduidelijkheid bij Consument hierover bestond, heeft FBTO dit naar het oordeel van de Commissie voldoende weggenomen in de klachtenprocedure.

4.7 FBTO heeft in de procedure bij Kifid gesteld dat zij de naam en nummercontrole heeft getest in bankieren apps van verschillende banken. Hieruit kwam naar voren dat de handelsnaam FBTO geaccepteerd wordt bij de naam en nummercontrole. Kennelijk is daarvan bij de bank van Consument geen sprake. Dit ligt echter buiten de invloedssfeer van FBTO, omdat de banken zelf de werking van de naam en nummercontrole bepalen.

4.8 Consument heeft in het licht van het standpunt van FBTO onvoldoende duidelijk gemaakt op grond waarvan FBTO toch gehouden zou zijn facturen te sturen en de naam van het rekeningnummer overeen te laten stemmen. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.