Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1027
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Datum uitspraak	: 3 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De consument stelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht tegenover hem heeft geschonden omdat hij hem niet op zijn verzekering heeft gewezen nadat hij arbeidsongeschikt is geworden. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 tussenpersoon; 4) de aanvulling daarop van de tussenpersoon; 5) de aanvullende reactie van de tussenpersoon; 6) de reactie daarop van de consument en 7) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 september 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Bij brief van 17 juni 2005 en onder vermelding van contractnummer [contractnummer] heeft de (rechtsvoorganger van) ING het volgende aan de consument bericht:

"*U heeft uw lening bij Postbank aangepast. Hierdoor vervalt uw huidige Kredietbescherming. Uiteraard zorgen wij er graag voor dat de Kredietbescherming waarvoor u heeft gekozen, ook geldt voor uw aangepaste lening. Zo blijft u immers verzekerd van betaling van uw maandelijkse kredietlasten bij ziekte of arbeidsongeschiktheid.*

Wij hebben daarom uw polis voor Kredietbescherming alvast afgestemd op uw aangepaste lening.
(…)
Wij hopen u van dienst te mogen blijven met uw Kredietbescherming zodat u zorgeloos kunt genieten van uw aangepaste lening.
(…)
P.S. Wilt u zorgeloos lenen? Blijft u dan kiezen voor de Postbank Kredietbescherming. Dan vergoeden wij uw leenlasten tijdens onverhoopte arbeidsongeschiktheid of langdurige ziekte."

2.2 Op 19 juni 2005 heeft de (rechtsvoorganger van) ING aan de consument een Doorlopend Krediet verstrekt voor een bedrag van € 25.000,00 (hierna: het krediet). Het contractnummer van het krediet is [contractnummer]. Door haar bemiddeling heeft de consument op dezelfde dag ook een Kredietbescherming Polis met dekking bij arbeidsongeschiktheid afgesloten (hierna: de verzekering). Het polisblad vermeldt – voor zover van belang – het volgende:

"*Postbank Kredietbescherming is een samenwerkingsproduct van Postbank en AON Warranty Group.*"

2.3 In 2006 is de consument arbeidsongeschikt geraakt en was hij niet meer in staat om de maandelijkse betalingsverplichting van het krediet te voldoen. Op 30 januari 2010 is de verzekering wegens wanbetaling beëindigd.

2.4 Bij brief van 11 november 2011 heeft een incassobureau de consument gesommeerd de vordering van ING van € 34.455,10 te betalen. In die brief heeft het incassobureau de consument aangeboden om een betalingsregeling te treffen. Hiervoor moest de consument het bijgevoegde formulier 'Overzicht inkomsten en uitgaven' retourneren.

2.5 Bij brief van 17 november 2011 heeft de consument het incassobureau bericht dat hij een WAO-uitkering geniet en dat daar vanwege betalingsachterstanden beslag op is gelegd.

2.6 In zijn e-mailbericht van 8 juli 2020 heeft de consument gesteld dat ING haar zorgplicht als tussenpersoon heeft geschonden en dat zij daarom zijn schade van € 40.000,00 moet vergoeden. De tussenpersoon heeft de aansprakelijkheid afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat ING haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden door hem niet op de kredietbeschermer te wijzen. De consument vordert daarom van haar een schadevergoeding van € 40.000,00. Dit bedrag bestaat uit het krediet vermeerderd met cumulatieve rente en kosten. De consument vordert wettelijke rente vanaf 1 juni 2006 over een bedrag € 25.000,00. De consument heeft de schending van de zorgplicht als volgt onderbouwd.

2.8 De verzekeraar heeft de claim van de consument onder de verzekering afgewezen omdat deze verjaard is en de premiebetaling in 2010 is gestopt. ING is aansprakelijk voor de schade omdat zij heeft nagelaten de consument vóór 2010, maar in ieder geval in 2011 op het bestaan van de verzekering te wijzen. In 2011 was de claim op de verzekering nog niet verjaard.

2.9 ING wist of had moeten weten dat de consument arbeidsongeschikt was omdat de consument het incassobureau in de brief van 17 november 2011 had geïnformeerd over zijn arbeidsongeschiktheid. Uit die brief volgt ook dat de consument in de veronderstelling was dat ING op de hoogte was van zijn arbeidsongeschiktheid. De consument heeft vanaf het moment dat hij achterstand opliep bij de aflossing van het doorlopend krediet maandelijks telefonisch contact gehad met een medewerker van de incasso-afdeling van ING. De consument heeft die medewerker over zijn arbeidsongeschiktheid geïnformeerd. De e-mailberichten daarover heeft de consument niet meer omdat zijn computer is gecrasht. Na de aanmaning van 9 februari 2010 van ING heeft de consument een overzicht van inkomsten en uitgaven moeten toesturen. Uit dat overzicht, maar ook uit bankafschriften van zijn privé-rekening had ING moeten opmaken dat de consument een WAO-uitkering kreeg en dus arbeidsongeschikt was.

2.10 De vaststellingsovereenkomst waarop ING zich tegenover de consument beroept om de vordering af te weren, houdt geen verband met de huidige klacht, maar gaat over de afkoop van de schulden. De consument heeft de vaststellingsovereenkomst onder grote druk getekend. Volgens de toenmalige advocaat van de consument slaat de zin in die overeenkomst dat de consument niets meer van de tussenpersoon te vorderen heeft, alleen op het conflict van destijds, namelijk over de schuld van de consument bij ING. Daarom is de onderhavige klacht niet in de vaststellingsovereenkomst genoemd, hoewel ING hier wel mee bekend was. Het staat de consument daarom vrij om de klacht voort te zetten.

Het verweer

2.11 ING heeft de volgende verweren gevoerd. Bij de totstandkoming van de verzekering heeft ING slechts bemiddeld en niet geadviseerd. Het betreft een execution only dienstverlening en niet ook een advisering. Hoewel de tussenpersoon betreurt dat de consument vanwege zijn gezondheidstoestand niet in staat was om zijn belangen goed te behartigen, komen de gevolgen ervan niet voor rekening van ING. Het lag op de weg van de consument om iemand aan te wijzen om zijn belangen te behartigen als hij hier zelf niet toe in staat was. Dat hij dit niet heeft gedaan is voor zijn rekening.

2.12 De consument heeft de verzekeraar gemachtigd om de premies te incasseren. ING had geen weet van het verloop van de verzekering. Zij gaat ervan uit dat de verzekeraar de consument over de betalingsachterstanden en/of de beëindiging van de verzekering heeft geïnformeerd. De consument heeft te laat geklaagd, althans zijn klacht tegen ING is verjaard omdat hij pas na tien jaar na het beëindiging van de verzekering heeft geklaagd. De consument heeft nagelaten de schade te beperken.

2.13 ING volgt de consument niet in zijn stelling dat hij niet bekend was met de verzekering, omdat de verzekeraar in de periode van 2005 tot 2010 maandelijks premie voor de verzekering heeft geïncasseerd.

2.14 ING kan uit zijn stukken niet anders concluderen dan dat de consument hem pas in 2011 over de WAO-uitkering heeft geïnformeerd. Bovendien blijkt uit die stukken niet dat de consument aanspraak wenst te maken op de verzekering. Daarnaast was de consument vanaf eind januari 2010 niet meer verzekerd. Het verwijt van de consument dat ING hem in 2011 op de verzekering had moeten wijzen faalt daarom.

2.15 Partijen hebben tegen finale kwijting een schikking getroffen over het doorlopend krediet. Daarnaast heeft de consument geen schade omdat met de vaststellingsovereenkomst een bedrag hoger dan het restant van de particuliere schuld is kwijtgescholden. Er is daarom geen schade.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat ING de op haar als tussenpersoon rustende zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Had ING een zorgplicht om de consument te wijzen op de verzekering?

3.2 ING trad bij de totstandkoming van de verzekering op als bemiddelaar.

Dit volgt uit het polisblad waarop de naam van de rechtsvoorganger van ING staat en uit de toelichting op het polisblad, namelijk dat sprake is van een samenwerkingsverband met de verzekeraar. Omdat de verzekering in 2005 is gesloten, heeft ING een zorgplicht voor de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Dat ING zoals zij op de zitting heeft betoogd alleen een aanvraagformulier doorstuurde zonder dat zij wist of de verzekering tot stand was gekomen, ontheft haar daar niet van. Uit de stukken in dit geding kan de commissie niet opmaken dat sprake was van execution only of bemiddeling met advies. De consument mocht dus verwachten dat de tussenpersoon ten aanzien van de verzekering enige nazorg jegens hem zou betrachten.

Heeft de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument geschonden?

3.3 De consument stelt dat hij (de rechtsvoorganger van) ING al vóór 2011 over zijn arbeidsongeschiktheid heeft geïnformeerd. ING stelt dat zij dit niet uit haar dossier kan opmaken. Omdat de consument tegenover deze betwisting geen bewijzen van zijn stelling heeft overgelegd, kan de commissie niet vaststellen dat hij ING al vóór 2011 over zijn arbeidsongeschiktheid heeft geïnformeerd. Wel is de commissie van oordeel dat de tussenpersoon in 2011 door de onder 2.5 genoemde brief aan het incassobureau op de hoogte had kunnen en moeten zijn van de arbeidsongeschiktheid van de consument omdat daarin staat dat de consument een WAO-uitkering kreeg. De verzekering was op dat moment evenwel al beëindigd, wegens wanbetaling van premies. Vanwege die beëindiging konden aan de voormalige verzekering door de consument geen rechten meer worden ontleend. Dat betekent dat daarmee hoe dan ook een einde was gekomen aan enige nadere attentieverplichting van ING als tussenpersoon, zodat deze haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden.

Slotsom

3.4 De slotsom is dat de klacht van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen tee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.