

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-202
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. B.F. Keulen, leden en
mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op : 18 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen
Aangeslotene I en London General Insurance Cy. Ltd, ook handelend onder de naam The
Warranty Group Europe, kantoorhoudend te Amsterdam, verder te noemen
Aangeslotene II
Datum uitspraak : 22 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument betwist dat hij akkoord is gegaan met het protectieplan en de voorwaarden. Hij vordert toewijzing van het protectieplan of restitutie van het bedrag dat hij voor het protectieplan heeft betaald. De Commissie is van oordeel dat op basis van de kredietovereenkomst met daarop de Handtekeningclausule aangenomen moet worden dat Consument kennis heeft genomen althans heeft kunnen nemen van het protectieplan en de voorwaarden en dat hij hiermee heeft ingestemd. Consument is arbeidsongeschikt vanwege een psychische aandoening ten gevolge van depressie en de gevolgen daarvan. In dat geval bestaat geen aanspraak op het protectieplan. Vorderingen afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene I;
- het verweerschrift van Aangeslotene II en de aanvulling daarop;
- de reacties van Consument op beide verweerschriften;
- de dupliek van Aangeslotene I;
- de dupliek van Aangeslotene II;
- de reactie van Consument op de dupliek van Aangeslotene I.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn partner hebben op 27 juli 2012 een *Overeenkomst Niet-Doorlopend Geldkrediet (Verkoop op afstand)* (hierna: de Kredietovereenkomst) ondertekend. De Kredietovereenkomst is op 31 juli 2012 namens Aangeslotene I ondertekend. De Kredietovereenkomst vermeldt onder andere het volgende:

GEGEVENS NIET-DOORLOPEND GELDKREDIET	
Totale kredietbedrag: € 19.000,00	Jaarlijks kostenpercentage: 7,4 %
Debet rentevoet: 7,4 %	Duur van de kredietovereenkomst: 60 maanden
Termijnbedrag: € 419,36 (per maand)	Totaal door U te betalen bedrag: € 22.659,60
KREDIETVOORWAARDEN	
a.	Kredietnemer is verplicht maandelijks, ter aflossing van dit krediet, telkens uiterlijk op de 1e van elke maand het termijnbedrag van € 419,36 aan kredietgever te voldoen.
b.	Op deze kredietovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Santander (de Algemene Voorwaarden) en de Algemene Voorwaarden Protectieplan van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden vormen een onlosmakelijk onderdeel van deze kredietovereenkomst.
c.	Na acceptatie door kredietgever wordt het kredietbedrag overgemaakt naar het door kredietnemer opgegeven bankrekeningnummer.
d.	De door de kredietnemer aan kredietgever verschuldigde rente is in het maandelijks termijnbedrag inbegrepen.
e.	Kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing van het krediet.
f.	Het Protectieplan is van toepassing op dit krediet.* Een aanvullende service van Santander Consumer Finance Benelux B.V. welke u • bij overlijden het resterende netto saldo van de kredietovereenkomst kwijtscheldt. • bij onvrijwillige werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, ziekenhuisopname of ernstige aandoening het de door u verschuldigde maandtermijn kwijtscheldt. U kunt aanspraak maken op bescherming bij: 1. werkloosheid en arbeidsongeschiktheid: indien u volledig arbeidsgeschikt en minimaal 16 uur per week werkzaam bent op de dag voorafgaand aan het ontstaan van de gebeurtenis. 2. ziekenhuisopname en ernstige aandoeningen: indien u geen bescherming heeft voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid. 3. overlijden en overlijden als gevolg van een ongeval; afhankelijk van uw leeftijd. De kosten voor deze aanvullende service bedragen 0,35% over het uitstaande saldo en deze worden maandelijks bij u in rekening gebracht ten laste van uw kredietovereenkomst. * Let op: Het Protectieplan komt tot stand zonder medische acceptatie en onder voorbehoud van beperkende voorwaarden. Zie daarvoor de Algemene Voorwaarden Protectieplan. De bescherming geldt voor Kredietnemer 1 en indien van toepassing voor Kredietnemer 2.

(...)

VERKLARING

Door het ondertekenen van deze overeenkomst verklaart c.q. verklaren de kredietnemer(s):

- a. dat de in deze kredietovereenkomst vermelde gegevens volledig en juist zijn en dat hij/zij instemt met de verwerking van de aanvraag alsmede met het gebruik van deze gegevens conform de doeleinden die door Santander bij het College Bescherming Persoonsgegevens zijn vermeld, waaronder het gebruik van de gegevens om u te informeren over onze diensten, producten en eventuele interessante aanbiedingen. Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld en geheimhouding is gegarandeerd. Wilt u geen informatie ontvangen dan kunt u dit schriftelijk aan ons doorgeven t.a.v. de afdeling Klantenservice, Postbus 2343, 3500 GH Utrecht of per e-mail naar klantenservice@santander.nl;
- b. kennis te hebben genomen en een exemplaar te hebben ontvangen van de Algemene Voorwaarden, Algemene Voorwaarden Protectieplan, het Privacy Statement en het Standaard Informatieblad, die een onlosmakelijk onderdeel uitmaken van deze overeenkomst en tevens met de inhoud hiervan in te stemmen;
- c. door ondertekening van deze overeenkomst wordt kredietnemer geacht zich bewust te zijn van de consequenties en de voorwaarden die de keuze voor dit product met zich meebrengen.
- d. ermee in te stemmen dat uit hoofde van de kredietovereenkomst aan Santander verschuldigde bedragen vervroegd opeisbaar zijn onder de omstandigheden zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden.
- e. er zich bewust van te zijn dat Santander geen advies verstrekt. Kredietnemer(s) hebben zelfstandig bepaald dat het gekozen financieel product past bij hun wensen, behoeften en persoonlijke situatie.

- 2.2 De Algemene Voorwaarden - Comfort Servicepakket (CS)- Comfort Protectieplan (CP) (hierna: de Voorwaarden) vermelden – voor zover relevant – het volgende:

“artikel 1. Definities

(...)

g. Administrateur:

(...) The Warranty Group Europe, Nederland (TWG). TWG is als administrateur belast met de uitvoering van deze overeenkomst. (...)

artikel 14. Verval van aanspraak

(...)

2. Er bestaat geen aanspraak op CS en CP in geval van arbeidsongeschiktheid indien de arbeidsongeschiktheid is ontstaan, bevorderd of verergerd door:

(...)

e. letsel of ziekte in de twaalf maanden voorafgaand aan de ingangsdatum dan wel wijzigingsdatum van CS of CP in geval van arbeidsongeschiktheid, waarvoor normaal gesproken medische behandeling vereist was of waarvoor een medische diagnose of behandeling noodzakelijk was;

f. psychische aandoeningen ten gevolge van depressie, spanning of zenuwinzinking en de gevolgen daarvan;

(...)”

- 2.3 In het kader van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) is onder andere op 21 juli 2017 een verzekeringsgeneeskundige rapportage opgesteld. Dat rapport vermeldt dat Consument zich vanaf 1 september 2011 arbeidsongeschikt had gemeld vanwege psychische klachten. Per 3 februari 2014 is Consument voor minder dan 35% arbeidsongeschikt geacht.

Vanaf 1 april 2014 heeft Consument zich arbeidsongeschikt gemeld vanwege een toename van “de ‘oude’ klachten”.

- 2.4 Om aanspraak te maken op het Protectieplan heeft Consument op 20 september 2017 een *Schadeaangifteformulier arbeidsongeschiktheid* ingevuld en ondertekend. Op dat formulier heeft Consument de volgende klachten ingevuld: “*Schuldgevoel, slaapstoornissen, vermoeid, lusteloos*” en dat op 1 september 2011 de diagnose depressie is gesteld. Bij de vraag “*gedurende welke periode bent u door deze klacht arbeidsongeschikt*” heeft Consument van “*november 2014 tot heden 2017*” ingevuld.
- 2.5 Per brief van 5 oktober 2017 heeft Aangeslotene II Consument geïnformeerd dat hij al voor de ingangsdatum van de Kredietovereenkomst arbeidsongeschikt was vanwege psychische klachten. Consument is wederom arbeidsongeschikt geraakt vanwege die klachten. Die klachten zijn van dekking uitgesloten. Op grond hiervan heeft Aangeslotene II Aangeslotene I geadviseerd geen afstand te doen van de aflossingsaanspraak op de Kredietovereenkomst.
- 2.6 Consument heeft zich niet met de afwijzing van Aangeslotene II kunnen verenigen en zich bij Aangeslotene I beklagd.
- 2.7 Per e-mail van 12 oktober 2017 heeft Aangeslotene I op de klacht van Consument gereageerd door onder andere op de tussen partijen gesloten Kredietovereenkomst en de bevindingen van Aangeslotene II te wijzen. Dat antwoord was voor Consument niet bevredigend, waarna hij een klacht bij Kifid heeft ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert toewijzing van het Protectieplan of restitutie van het bedrag dat hij voor het Protectieplan heeft betaald.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Er is sprake van een schending van de bijzondere zorgplicht waardoor Consument ten onrechte voor het Protectieplan heeft betaald. Consument heeft nooit geweten dat hij een Protectieplan had. Consument heeft niet kunnen kiezen voor het Protectieplan omdat het onderdeel uitmaakte van de Kredietovereenkomst. Consument is niet akkoord gegaan met het betalen van een bedrag van € 25.161,60. Consument is er slechts mee akkoord gegaan dat hij een totaalbedrag van € 22.659,60 zou betalen. De aflossing is ten onrechte elke maand gelijk gebleven terwijl het uitstaande saldo iedere maand minder is geworden.

- Er is sprake van een tekortkoming in de nakoming doordat het Protectieplan niet wordt toegewezen. Consument heeft het contract weliswaar ondertekend maar hij heeft de Voorwaarden nooit ontvangen en is dan ook niet aan de Voorwaarden gebonden. Consument is naïef geweest. Het Protectieplan wordt zonder medische acceptatie verkocht terwijl bij ziekte niets wordt uitgekeerd. Consument heeft voor het Protectieplan betaald maar er geen gebruik van kunnen maken. Aangeslotene II zal theoretisch wel gelijk hebben maar Consument heeft van 1 september 2011, de eerste ziekte dag, tot september 2014, de datum dat Consument is afgekeurd, de meeste tijd gewerkt. Nadat Consument is afgekeurd drukten de lasten van het krediet erg zwaar op zijn inkomen. Het Protectieplan is op 1 augustus 2012 ingegaan en Consument is vanaf september 2014 voor 80-100% arbeidsongeschikt. In dat geval mag Consument wel aannemen dat het Protectieplan voor zulke financiële tegenvallers is bedoeld.

Verweer Aangeslotene I en Aangeslotene II

- 3.3 Zowel Aangeslotene I als Aangeslotene II heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument vordert toewijzing van het Protectieplan of restitutie van het bedrag dat hij voor het Protectieplan heeft betaald. De Commissie oordeelt dat die vorderingen ongegrond zijn en overweegt hierover als volgt.

Geen recht op restitutie

- 4.2 Voorop staat - zie artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering - dat de partij die zich beroept op een rechtsgevolg van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stelling moet bewijzen. Consument vordert restitutie van het bedrag dat hij voor het Protectieplan heeft betaald. Volgens Consument is hij niet over het Protectieplan geïnformeerd en heeft hij niet voor dat Protectieplan kunnen kiezen omdat het onderdeel uitmaakte van de Kredietovereenkomst. Aangeslotene I heeft dat weersproken en daarbij verwezen naar de onder overweging 2.1 opgenomen Kredietovereenkomst. De Commissie beschouwt de in die overeenkomst opgenomen zogenoemde Handtekening-clausule (de onder 2 en 3 in de Kredietovereenkomst opgenomen verklaring) als een onderhandse akte. Ingevolge artikel 157 lid 2 Rv levert deze onderhandse akte – behoudens de in de bepaling vermelde uitzondering waarvan in deze zaak geen sprake is – ten aanzien van de verklaring van een partij omtrent hetgeen de akte bestemd is ten behoeve van de wederpartij te bewijzen, tussen partijen dwingend bewijs op van de waarheid van deze verklaring. Vgl. Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-495. Zie ook HR 21 september 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9610 en HR 11 juli 2008, ECLI:NL:HR:2008:BD1394.

Op grond van artikel 151 lid 2 Rv staat tegen dit dwingend bewijs tegenbewijs open. Dat tegenbewijs mag volgens artikel 152 lid 1 Rv door alle middelen geleverd worden, tenzij de wet anders bepaalt.

- 4.3 De Commissie overweegt dat de Kredietovereenkomst vermeldt dat het Protectieplan van toepassing is met daarbij een beknopte uitleg van het product. Daarnaast wordt in de Kredietovereenkomst zowel op de voor- als op de achterkant verwezen naar de *Algemene Voorwaarden Protectieplan*.

De overeenkomst vermeldt ook dat Consument door ondertekening ervan verklaart dat hij geacht wordt zich bewust te zijn van de consequenties en de voorwaarden die de keuze voor dit product meebrengen en dat hij zich ervan bewust is dat Aangeslotene I geen advies verstrekt en dat hij zelfstandig heeft bepaald dat het gekozen financieel product past bij zijn wensen, behoeften en persoonlijke situatie. Consument heeft de Kredietovereenkomst ondertekend. Onder die omstandigheden is de enkele verklaring dat hij niet over het Protectieplan is geïnformeerd en dat hij niet voor dat Protectieplan heeft kunnen kiezen omdat het onderdeel uitmaakte van het krediet onvoldoende om het door de Overeenkomst en de Handtekeningclausule geleverde dwingende bewijs te weerleggen. De Commissie is van oordeel dat op basis van de Kredietovereenkomst met daarop de Handtekeningclausule aangenomen moet worden dat Consument kennis heeft genomen althans heeft kunnen nemen van het Protectieplan en dat hij hiervoor heeft gekozen. Reeds daarom bestaat dan geen recht op restitutie van het bedrag dat Consument voor het Protectieplan heeft betaald. Bovendien staat tegenover hetgeen Consument voor het Protectieplan heeft betaald dat Aangeslotene I risico heeft gelopen. Vervolgens is de vraag aan de orde of Consument ten onrechte een bedrag van € 25.161,60 heeft betaald of dat de aflossingen ten onrechte gelijk zijn gebleken.

- 4.4 De Commissie is met Consument van mening dat de Kredietovereenkomst vermeldt dat in het totaal een bedrag van € 22.659,60 moet worden betaald. De Kredietovereenkomst vermeldt echter ook dat een bedrag van € 419,36 per maand voor een periode van 60 maanden moet worden betaald hetgeen overeenkomt met een totaalbedrag van € 25.161,60. Ook met dat termijnbedrag en het aantal termijnen heeft Consument door ondertekening van de Kredietovereenkomst ingestemd. De stelling van Consument dat de termijnbetalingen ten onrechte gelijk zijn gebleven kan de Commissie dan ook niet plaatsen. De Commissie overweegt dat Consument door € 419,36 te vermenigvuldigen met 60 op eenvoudige wijze had kunnen vaststellen dat hij in het totaal een bedrag van € 25.161,60 was verschuldigd zodat dit kenbaar was of had moeten zijn. Het verschil tussen beide bedragen laat zich verklaren door de extra kosten van het Protectieplan, waarmee Consument ingestemd heeft, naast de kosten van het krediet. Van onverschuldigde betalingen voor het Protectieplan is dan geen sprake zodat Consument geen recht heeft op restitutie.

- 4.5 Consument heeft ook geen recht op restitutie omdat hij voor het Protectieplan heeft betaald hoewel hij daar geen profijt van heeft gehad. Niet is gebleken dat in dat geval recht bestaat op restitutie of dat in het geheel geen aanspraak op de bescherming van het Protectieplan mogelijk was.

Geen aanspraak op het Protectieplan

- 4.6 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Kredietovereenkomst eind juli 2012 tot stand is gekomen en dat Consument vanaf 1 september 2011 (gedeeltelijk) arbeidsongeschikt is vanwege depressieve klachten. Voor die klachten heeft Consument vanaf september 2014 aanspraak gemaakt op het Protectieplan. In dat geval volgt uit artikel 14 lid 2 sub f van de Voorwaarden evenwel dat geen aanspraak op het Protectieplan bestaat omdat de arbeidsongeschiktheid is ontstaan door psychische aandoeningen ten gevolge van depressie en de gevolgen daarvan.
- 4.7 De stelling van Consument dat hij niet gebonden is aan de Voorwaarden omdat hij deze niet heeft ontvangen kan hem niet baten. In tegenstelling tot die stelling, heeft Consument in de onder overweging 2.1 opgenomen Kredietovereenkomst verklaard dat hij kennis heeft genomen van de Voorwaarden en deze heeft ontvangen. Die Kredietovereenkomst met daarop de Handtekeningclausule geldt - gezien het hierboven overwogene - als dwingend bewijs. De enkele verklaring dat Consument de Voorwaarden niet heeft ontvangen en dat hij naïef is geweest vindt de Commissie onvoldoende om het door de Overeenkomst en de Handtekeningclausule geleverde bewijs te ontzenuwen. Dit betekent dat aangenomen moet worden dat Consument kennis heeft genomen althans heeft kunnen nemen van de Voorwaarden en deze heeft geaccepteerd. Hiermee heeft Consument dus ook geaccepteerd dat in het geval van arbeidsongeschiktheid vanwege psychische aandoeningen ten gevolge van depressie en de gevolgen daarvan, geen aanspraak op het Protectieplan bestaat.

Slotsom

- 4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat Aangeslotene I en Aangeslotene II de op hen rustende zorgplicht hebben geschonden of dat sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de Kredietovereenkomst. De vorderingen van Consument moeten daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 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.