

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-685
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 augustus 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Tussen partijen is een geschil ontstaan over de korting op de doorlopende reisverzekering van Consument, waarbij Consument heeft aangevoerd dat de Bank ten onrechte de korting alleen over de basispremie in rekening brengt. Naar zijn mening zou de Bank de korting moeten geven over het gehele bedrag, dus ook over de ‘verborgen kosten’ zoals de assurantielasten, die Consument aan de Belastingdienst verschuldigd is en dienstverleningskosten van de Bank. De Commissie oordeelt dat de korting alleen over de premie berekend hoeft te worden en dat de overige kosten daar buiten vallen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de verklaring van Consument dat hij afziet van de mogelijkheid replek in te dienen.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij Interpolis een zogenoemde Alles in één Polis afgesloten. Onder deze polis valt onder meer een doorlopende reisverzekering.

2.2 In april 2018 heeft Consument bij de Bank een Rabo TotaalPakket afgenomen. Op het productoverzicht is, voor zover relevant, opgenomen:

“Rekeninghouder heeft in combinatie met het Rabo TotaalPakket recht op premiekorting op een bij Interpolis gesloten Doorlopende Reisverzekering.

(...)

Overige diensten

Korting Doorlopende Reisverzekering

U heeft in door Interpolis en ons nader te bepalen gevallen, in combinatie met het Rabo TotaalPakket, recht op premiekorting op de bij Interpolis gesloten Doorlopende Reisverzekering. Interpolis en wij kunnen deze kortingsregeling beëindigen of aanpassen. Als wij dat doen, zullen wij of Interpolis u daarover informeren.”

2.3 Op de website van de Bank worden de verschillende pakketten met elkaar vergeleken. Bij het Rabo TotaalPakket is vermeld:

*“ - 25% korting op de Doorlopende Reisverzekering van Interpolis
- Meer lezen over dit pakket (...)”*

Via de link volgend op ‘meer lezen over dit pakket’, komt men bij de volgende tekst:

“25% korting met je betaalpakket

Heb je een Rabo TotaalPakket of een Rabo RiantPakket? Dan krijg je 25% korting op de premie van de doorlopende reisverzekering.”

2.4 Interpolis heeft Consument naar aanleiding van het afsluiten van het Rabo TotaalPakket een gewijzigde polis gestuurd, waarop de volgende specificatie van het maandbedrag is opgenomen:

<i>“Premie Interpolis</i>	<i>€ 182,33</i>
<i>Rabo Totaal- of RiantPakketkorting</i>	<i>€ 2,44</i>
<i>Pakketkorting 12%</i>	<i>€ 21,60</i>
	<i>-</i>
<i>Premie na korting</i>	<i>€ 158,29</i>
<i>Dienstverlening Rabobank</i>	<i>€ 17,06</i>
	<i>+</i>
<i>Netto maandpremie</i>	<i>€ 175,35</i>
<i>Assurantiebelasting</i>	<i>€ 35,88</i>
	<i>+</i>
<i>Uw maandbedrag</i>	<i>€ 211,23</i>

(...)

U krijgt een korting door uw Rabo Totaal- of RiantPakket van 25% op uw Doorlopende Reisverzekering. Deze korting vervalt als u geen Rabo Totaal- of RiantPakket meer heeft bij uw Rabobank.”

2.5 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de korting van 25% op de doorlopende reisverzekering. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de in zijn ogen teveel betaalde premie, begroot op een bedrag van € 0,50 per maand over een periode van tien jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument aangevoerd dat de Bank ten onrechte de korting van 25% in rekening brengt over alleen de basispremie. Naar zijn mening zou de Bank de korting moeten geven over het gehele bedrag, dus ook over de ‘verborgen kosten’ zoals de dienstverleningskosten van de Bank en de assuratiekosten, die Consument aan de Belastingdienst verschuldigd is. Als hij bij een winkel een TV met 25% korting zou kopen, dan zou die korting immers ook over het gehele aankoopbedrag gelden en niet slechts over een deel van het aankoopbedrag van de TV.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat in de overeenkomst is opgenomen dat de korting wordt gegeven over de premie van de doorlopende reisverzekering. Er is niet overeengekomen dat de korting ook over de dienstverleningskosten van de Bank en de assuratiekosten wordt gegeven. Dit blijkt ook uit de verzekeringsbewijzen die Consument van Interpolis heeft ontvangen. Tot slot heeft de Bank de hoogte van de door Consument gevorderde schade betwist, omdat de overeenkomst pas twee jaar en twee maanden geleden is afgesloten en er dus geen sprake is van een schadebedrag over een periode van tien jaar.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de Bank de korting van 25% samenhangend met het Rabo TotaalPakket in rekening dient te brengen over de gehele doorlopende reisverzekering van Interpolis, of dat mag worden volstaan met een korting over de basispremie, zoals de Bank heeft aangevoerd.

4.2 Alhoewel de Commissie begrijpt dat Consument de dienstverleningskosten van de Bank en de assuratiebelasting als ‘verborgen kosten’ kwalificeert en dat deze kosten wellicht transparanter zouden kunnen worden vermeld bij aanvang, oordeelt de Commissie dat de Bank niet kan worden verplicht de 25% pakketkorting over het gehele bedrag van de doorlopende reisverzekering aan te bieden. De Commissie licht dit als volgt toe.

- 4.3 In het geval tussen partijen onenigheid is over de bewoordingen van een (gedeelte van een) overeenkomst, dient conform bestaande jurisprudentie als uitgangspunt te gelden dat wordt geoordeeld aan de hand van het zogenoemde ‘Haviltex-criterium’. Dit houdt in dat dient te worden gekeken naar ‘de zin die partijen over en weer aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en hetgeen zij in dat kader redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten’ (HR 13 maart 1981, NJ 1981, 635). Zoals de Bank terecht heeft opgemerkt, is in de overeenkomst opgenomen dat Consument recht heeft op premiekorting. Deze term impliceert dat de korting geldt over (alleen) de *premie*. Dit wordt ook bevestigd door de polisbladen van Interpolis, waarop het kostenoverzicht is opgenomen (zie 2.4 van deze uitspraak). Hieruit blijkt dat sprake is van een basispremie, de korting daarover en dat de dienstverleningskosten van de Bank en de assurantiebelasting apart zijn opgenomen. Deze posten vallen dus buiten de korting.
- 4.4 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de Bank de korting in rekening heeft gebracht zoals overeengekomen en een inhoudelijk oordeel over de hoogte van de schade kan dan achterwege blijven. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.