

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0767 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 19 april 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de Voorwaarden nummer 2421 Overlijdensrisicoverzekering (Artikel 3293-40.2001, Januari 2021)

### **Samenvatting**

Klacht over de contractsvrijheid van de bank. De consument klaagt over de eis die de bank stelt aan het verwerken van zijn verzoek tot beëindiging van zijn overlijdensrisicoverzekering. De bank heeft de consument medegedeeld dat zij zijn verzoek alleen met tussenkomst van een financieel adviseur wil uitvoeren, omdat zij de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering niet beschouwt als een wijziging van ondergeschikte aard. De commissie is van oordeel dat de bank niet op onredelijke wijze gebruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid. Daarbij volgt uit de voorwaarden dat toestemming van de bank is vereist bij een verzoek tot beëindiging van een overlijdensrisicoverzekering die aan een hypothecaire geldlening is gekoppeld. Daarvan is in dit geval sprake. Dat de bank alleen de opzegging wil verwerken met tussenkomst van een adviseur ligt in het verlengde van deze toestemming. Niet is gebleken dat de voorwaarde van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

### **I. 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 bank en 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2008 heeft de consument via een financieel adviseur bij de bank een beleggingshypotheek gesloten met een hoofdsom van € 171.000,-. Daarbij heeft de consument bij Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. een overlijdensrisicoverzekering gesloten die gekoppeld is aan de beleggingshypotheek.
- 2.2 Op enig moment heeft de consument de bank verzocht om beëindiging van zijn overlijdensrisicoverzekering. Op 9 april 2021 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat het beëindigen van de overlijdensrisicoverzekering via een adviseur moet worden aangevraagd. Diezelfde dag heeft de consument telefonisch aan de bank zijn ongenoegen geuit over de voorwaarde die zij heeft gesteld aan de beëindiging van zijn overlijdensrisicoverzekering.
- 2.3 Op 23 april 2021 heeft de bank per e-mail gereageerd op de klacht van de consument. In de e-mail heeft de bank de consument opnieuw verwezen naar zijn financieel adviseur voor het beëindigen van de overlijdensrisicoverzekering. Daarnaast heeft de bank de consument in de e-mail gewezen op de uitzonderingsgevallen waarin tussenkomst van een adviseur niet vereist is, namelijk bij arbeidsongeschiktheid en bij werkloosheid.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument stelt dat de voorwaarde van de bank om verplicht advies af te nemen bij de beëindiging van de overlijdensrisicoverzekering onredelijk is. De consument stelt dat hij te veel betaalt, aangezien de overlijdensrisicoverzekering niet meer nodig is. De woning van de consument beschikt over circa een ton overwaarde. De consument heeft daarnaast nooit betaalachterstanden gehad. Verder is de consument al ruim elf jaar de eerste bewoner van de nieuwbouwwoning. Dat de gekozen hypotheekvorm onzekerheid meebrengt over de aflossing aan het einde van de looptijd is een keuze van de consument. Bovendien is een overlijdensrisicoverzekering geen belegging. Het is aan de consument of hij de overlijdensrisicoverzekering wil aanhouden of wil beëindigen en niet aan een financieel adviseur. Daar komt nog bij dat het de consument ook geld kost om een financieel adviseur in te schakelen. De consument vordert van de bank een bedrag van € 1.878,- dan wel met terugwerkende kracht de beëindiging van zijn overlijdensrisicoverzekering.

### *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

*Waar gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de eis van de bank om financieel advies te verplichten bij het beëindigen van de overlijdensrisicoverzekering onredelijk is.

*Wat hebben partijen met elkaar afgesproken en wat is het beoordelingskader?*

3.2 Uit de voorwaarden die tussen partijen geldt volgt dat de overlijdensrisicoverzekering alleen met toestemming van 'de geldverstrekker' beëindigd kan worden die meestal de hypotheekverstrekker is. Dit betreft de bank. Deze voorwaarde geldt alleen voor de situatie waarin de overlijdensrisicoverzekering gekoppeld is aan een hypothecaire geldlening (zie bijlage). Daarvan is in dit geval sprake.

3.3 Verder geldt het uitgangspunt dat de bank in beginsel de contractsvrijheid heeft om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat. Deze contractsvrijheid geldt ook voor het wijzigen van een bestaande overeenkomst.<sup>1</sup> Deze contractsvrijheid kan beperkt worden indien het gebruik van deze vrijheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

*Mocht de bank van de consument verplicht advies verlangen?*

3.4 De commissie is van oordeel dat de eis van de bank om alleen met tussenkomst van een adviseur de overlijdensrisicoverzekering van de consument te beëindigen, niet onredelijk is. Dit oordeel licht de commissie als volgt toe.

3.5 Allereerst overweegt de commissie dat de bevoegdheid van de bank om advies te verplichten bij de opzegging van de overlijdensrisicoverzekering in lijn is met de voorwaarden, waaruit volgt dat toestemming van de bank is vereist wanneer de overlijdensrisicoverzekering gekoppeld is aan de hypothecaire geldlening. Bij het geven van toestemming mag de bank (nadere) voorwaarden stellen. In dit geval: het inschakelen van een adviseur. Dat betekent ook dat het de bank vrijstaat om te bepalen in welke gevallen zij géén specifieke voorwaarden stelt bij de beëindiging van een overlijdensrisicoverzekering, waaronder het inschakelen van een adviseur, zoals de bank dat kennelijk doet in het geval van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid.

3.6 Verder begrijpt de commissie uit het dossier dat de bank als hypotheekverstrekker een belang heeft bij het al dan niet aanhouden van de overlijdensrisicoverzekering.

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Kifid GC 2019-777 (overweging 4.2), te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De overlijdensrisicoverzekering biedt de bank immers extra zekerheid bij de voldoening van de hypotheekschuld. De bank heeft toegelicht dat bij de beoordeling van de noodzaak van de overlijdensrisicoverzekering meerdere aspecten relevant zijn náást de gestelde overwaarde van de woning. Ook de door de consument gekozen hypotheekvorm - in dit geval een beleggingshypotheek met een onzeker eindresultaat ten aanzien van de algehele aflossing op de einddatum - en het risico op een restschuld bij vroegtijdig overlijden of het risico op inkomensterugval zijn relevant voor de vraag of het aanhouden van de overlijdensrisicoverzekering (nog) noodzakelijk is. Nu de bank hier niet optreedt als adviseur van de consument, is het niet aan de bank om te beoordelen of de noodzaak voor een overlijdensrisicoverzekering voor de consument nog bestaat.

- 3.7 Tot slot ziet de commissie geen aanleiding om te oordelen dat de bank in de gegeven omstandigheden geen gebruik mag maken van haar contractsvrijheid. Niet is gebleken dat het verplicht stellen van advies in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij is van belang dat de bank geen eisen stelt aan de omvang van het advies. Dat de beleggingshypotheek een keuze is van de consument, betekent niet dat de bank als hypotheekverstrekker geen voorwaarden mag stellen aan het product dat verbonden is aan de gekozen hypotheekvorm. De onzekerheid ten aanzien van de voldoening van de hypotheekschuld door de gekozen hypotheekvorm is immers niet een omstandigheid die alléén de consument raakt, maar ook de bank als hypotheek- en geldverstrekker.

#### *Conclusie*

- 3.8 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). 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.*

*Binnen twee 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 6**

##### **Artikel 248**

*1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*

*2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

##### **Relevante bepalingen uit de Voorwaarden nummer 242 I**

##### **Overlijdensrisicoverzekering (Artikel 3293-40.2001, Januari 2021)**

##### **“Wanneer eindigt uw verzekering?**

*De verzekering eindigt op de einddatum. Of eerder als de verzekerde overlijdt. De einddatum staat op het polisblad. Overlijdt de verzekerde tijdens de looptijd?*

*Alleen dan kan er sprake zijn van een uitkering.*

*Wij kunnen uw verzekering ook beëindigen in de volgende situaties:*

- Als u ons dit verzoekt. U kunt uw verzekering zelf per brief of e-mail beëindigen. We verwerken de beëindiging per de eerstkomende premievervaldag. De verzekering heeft geen waarde. Beëindigt u de verzekering binnen dertig dagen na acceptatie uw verzekering? Dan ontvangt u betaalde premie terug. In alle andere gevallen ontvangt u geen premies terug. Is uw verzekering gekoppeld aan een hypotheeklening? Dan kunt u uw verzekering alleen beëindigen met toestemming van de geldverstrekker. De geldverstrekker is meestal de hypotheekverstrekker.*
- Als nationale of internationale sanctieregelgeving ons verbiedt om uitvoering te geven aan deze voorwaarden.*
- Als de verzekeringnemer, de verzekerde of een andere belanghebbende is opgenomen op een (inter)nationale sanctielijst. We kunnen deze verzekering ook tussentijds beëindigen in een aantal bijzondere situaties. Deze bijzondere situaties moeten we dan wel in deze voorwaarden hebben omschreven. Zoals bijvoorbeeld bij fraude of het niet betalen van premie.”*

## **Relevante bepalingen uit de brochure Overlijdensrisicoverzekering**

### **“Waar is deze verzekering voor?**

*De overlijdensrisicoverzekering biedt u zekerheid bij overlijden van de verzekerde. Vaak wordt deze verzekering afgesloten bij een hypotheek. Bij overlijden van de verzekerde wordt dan de hypotheek (deels) afgelost. Degene die achterblijft kan daardoor in de woning blijven wonen.*

*U kunt de verzekering ook gebruiken voor een ander doel. Bijvoorbeeld om de huur te kunnen blijven betalen als uw partner overlijdt. Of als extra zekerheid voor uw gezin als u start als ondernemer en geen nabestaandenpensioen meer verzekerd is. U kunt de overlijdensrisicoverzekering ook zakelijk gebruiken: als compagnons- of als keyman-verzekering. Zo zorgt u voor financiële continuïteit als een van de compagnons komt te overlijden.”*