

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0010
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünner, secretaris)

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 januari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht assurantietussenpersoon. Overlijdensrisicoverzekering. De consument vindt dat de bank zich verschuilt achter het zijn van tussenpersoon terwijl de bank hetzelfde bedrijf is als de verzekeraar. De bank is in haar hoedanigheid tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen door de consument jarenlang te veel premie voor de overlijdensrisicoverzekering te laten betalen dan de nieuwe klanten. De consument is niet (tijdig) gewezen door de bank op de mogelijkheid tot een lagere premie. De commissie oordeelt dat de bank een verzekerings-tussenpersoon is en dat de zorgplicht niet meebrengt dat de bank de consument had moeten informeren over algemene marktontwikkelingen zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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) de reactie op de klacht van bank (het verweerschrift); 4) de reactie van de consument op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de bank op het verweerschrift (de dupliek).
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Waar gaat het over?

- 2.1 De consument heeft via de bank een overlijdensrisicoverzekering (hierna: ORV) afgesloten. De ORV is ingegaan op 3 november 1992 met een verzekerd kapitaal van f 100.000,00.

Per 3 november 2014 is de ORV, onder hetzelfde polisnummer, gewijzigd vanwege het verhogen van het verzekerd bedrag naar een verzekerd kapitaal van € 141.336,08 uit te keren na overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de verzekering. De einddatum is 3 november 2029. De consument is verzekeringnemer en verzekerde. Er is sprake van een jaarlijks oplopende premie tot 3-11-2022 en vanaf dat moment zal het alsdan geldende premietarief voor de eerstvolgende periode van maximaal 15 jaar worden toegepast. In 2014 betaalde de consument een jaarpremie van € 733,53 en in 2021 betaalde de consument een jaarpremie van € 1.262,13.

- 2.2 De consument is bij het wijzigen van zijn hypotheek medio 2021 door de bank geattendeerd op de mogelijkheid zijn ORV over te sluiten. De consument is bij het ontvangen van de door hem opgevraagde offerte geschrokken van het premieverschil. Wanneer de consument via de bank eenzelfde verzekering met hetzelfde verzekerd kapitaal zou afsluiten zou de nieuwe premie ongeveer 35% lager zijn dan zijn huidige ORV premie.
- 2.3 De consument heeft geklaagd bij de bank over de hoogte van de premie van de lopende ORV. De consument en de bank zijn niet tot een oplossing gekomen hetgeen heeft geleid tot deze procedure bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert een financiële compensatie van tenminste 50% van het premieverschil gedurende de gehele looptijd van de ORV, inmiddels 29 jaar, vast te stellen door de Geschillencommissie aan de hand van een eerdere uitspraak van Kifid.¹
- 2.5 Ter onderbouwing stelt de consument dat de bank zich ten onrechte beroept op haar rol als tussenpersoon en daarbij ten onrechte verwijst naar eerdere uitspraken van de Commissie van Beroep over het ontbreken van een (na)zorgplicht van een tussenpersoon bij de premiedalingen van overlijdensrisicoverzekeringen.²
De bank verschuilt zich achter haar strikt juridische rol als tussenpersoon voor de verzekeraar, terwijl er feitelijk sprake is van één en hetzelfde bedrijf. De uitspraak van de Commissie van Beroep gaat daarom in dezen niet op. Feitelijk is er sprake van een financiële instelling die loyale klanten jarenlang bijna drie keer zoveel laat betalen voor exact hetzelfde product als dat zij vraagt aan nieuwe klanten. Daarbij maakt Rabobank misbruik van het vertrouwen dat klanten in haar hebben en dat is een ernstig verwijt voor een financiële instelling.

¹ Zie hiervoor GC 2019-623 via [Uitsprakenregister - Kifid](#)

² De Commissie van Beroep (CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een (verzekerings-)tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Te vinden via [Uitsprakenregister - Kifid](#)

- 2.6 Daarnaast heeft de consument de brieven inzake de overstapactie van de ORV in 2017 en 2018 niet ontvangen van de bank en maakt de bank een verschil tussen oude en nieuwe klanten waar het gaat om de hoogte van de premie.

Het verweer

- 2.7 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

Waarover moet de commissie een uitspraak doen?

- 3.1 De commissie beantwoordt eerst de vraag of de bank optreedt als verzekeringstussenpersoon bij de overeenkomst van de consument en de verzekeraar. Daarna beantwoordt de commissie of de bank zijn (na)zorgplicht heeft geschonden en of de consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

Is de bank tussenpersoon?

- 3.2 De commissie kan niet anders oordelen dan dat de bank verzekeringstussenpersoon is en legt uit waarom.
- 3.3 De bank treedt op als tussenpersoon ten aanzien van de verzekeringsovereenkomst die tussen de consument en de verzekeraar bestaat. Uitgangspunt voor de overeenkomst tussen de bank en de consument is contractsvrijheid. Zowel op de verkregen polisbladen als in de communicatie tussen de bank en de consument blijkt dat hij de tussenpersoon is. Hoewel op het allereerste polisblad uit 1992 niet eenduidig is aangemerkt dat de bank de tussenpersoon is, is dit in ieder geval op het polisblad van 2014 en de hierop volgende polisbladen helder gecommuniceerd. In de verzekeringsvoorwaarden is eveneens een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de verzekeraar en de tussenpersoon en is er in de correspondentie tussen de consument en de bank steeds naar de verzekeraar gerefereerd als het een vraagstuk over de verzekering betreft. De conclusie is dat de bank in ieder geval *in juridische zin* tussenpersoon is.
- 3.4 De consument heeft aangevoerd dat er *in materiele zin* geen sprake is van een tussenpersoon, gezien de bank en de verzekeraar behoren tot één en hetzelfde bedrijf en dat de bank schimmig doet over de onderlinge relatie met de verzekeraar. De commissie stelt vast dat de bank en de verzekeraar inderdaad onderdeel zijn van éénzelfde bedrijf, maar mist de grondslag dat hierdoor de bank haar rol als tussenpersoon daardoor niet kan vervullen of dat er sprake is van een misbreuk van vertrouwen van zijn klanten. Uit de overgedragen documentatie blijkt niet dat de bank bevoegdheden heeft tot het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst.

Het staat daarmee niet vast dat de bank verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en zij daarmee de rol als tussenpersoon verweeft met het zijn van een verzekeraar, dan wel met het zijn van de verzekeraar.

Tussenconclusie

- 3.5 De commissie kan niet anders concluderen dan dat de bank een duidelijk andere rol heeft dan de verzekeraar en in dezen als verzekeringstussenpersoon is opgetreden. Hiermee komt de commissie toe aan de vraag of de bank haar (na)zorgplicht heeft geschonden en of de consument daardoor financieel nadeel heeft geleden.

Heeft de bank zijn (na)zorgplicht geschonden?

- 3.6 De bank heeft in haar verweer gerefereerd naar de uitspraken van de Commissie van Beroep (CvB) van 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en 12 juni 2020 (CvB 2020-026). In deze uitspraken heeft de CvB zich uitgesproken over de nazorgplicht van een verzekerings-tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. Bij de beoordeling van de klacht van de consument zijn deze uitspraken het uitgangspunt voor de commissie.
- 3.7 Een verzekeringstussenpersoon is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon verwacht mag worden. Dit betekent dat het zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer waarvan de verzekering tot zijn portefeuille behoort. Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen van de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Zie o.a. het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, overweging 3.4.1 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).
- 3.8 Volgens de CvB wordt in het hiervoor genoemde arrest van de Hoge Raad aangenomen dat verzekeringstussenpersonen een nazorgplicht hebben om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de dekking van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. De CvB heeft geoordeeld dat algemene marktontwikkelingen, zoals premiedalingen in de verzekeringsmarkt, geen gevolgen hebben voor de dekking van de ORV en daarmee niet onder de nazorgplicht vallen. Volgens de CvB gaat de (na)zorgplicht van de tussenpersoon daarom niet zo ver dat hij de consument had moeten informeren over de premiedalingen van de ORV.
- 3.9 De commissie stelt vast dat de consument klaagt over de hoogte van de premie. De klacht heeft dus geen betrekking op de dekking van de verzekering.

De commissie stelt verder vast dat de tussenpersoon en de consument geen nadere afspraken over een nazorgverplichting zijn overeengekomen.

- 3.10 De CvB heeft in zijn uitspraken ook geoordeeld dat evenmin op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft) een nazorgverplichting kan worden aangenomen.
- 3.11 Hetgeen de consument heeft aangevoerd over het niet ontvangen van de brieven inzake de overstapactie van de ORV in 2017 en 2018 en het verschil maken tussen nieuwe en oude klanten waar het gaat om de hoogte van de premie laat de commissie onbesproken. Behandeling van deze argumenten leidt niet tot een ander oordeel omdat er immers geen sprake is van een (na)zorgplicht van de verzekeringstussenpersoon in deze situatie.

Conclusie

- 3.12 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van een schending van de (na)zorgplicht van de tussenpersoon. Dit brengt mee dat de tussenpersoon geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen.

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 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.