

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-661  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, terwijl mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 februari 2017  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 9 oktober 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Overlijdensrisicoverzekering. Hypotheek. Zorgplicht. Naar het oordeel van de Commissie had de Bank, in zijn rol als adviseur, kunnen en dienen op te merken dat de mogelijkheid van tussentijdse opzegging van de overlijdensrisicoverzekering niet was opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden, terwijl dit wel was vermeld in de brochure en handleiding. Nu kwam dit pas in 2013 naar voren toen Consument en de Bank in gesprek waren over de hypothecaire geldlening. Door toedoen van de Bank is Consument de kans ontnomen om in een veel eerder stadium de afweging te kunnen maken of het voortzetten van de overeenkomst nog zinvol was, zeker omdat deze verzekering een relatief lage dekking kende tegenover een sterk oplopende premie. De vordering is deels toegewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- . het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen van 15 februari 2017;
- . het verweer van de Bank van 9 mei 2017;
- . de repliek van Consument van 20 mei 2017;
- . de dupliek van de Bank van 14 juni 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

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

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote sloten beiden met ingang van 1 december 2000 een overlijdensrisicoverzekering (verder: ORV) bij de Postbank Levensverzekering N.V. met een looptijd van 16 jaar, zijnde tot hun 70-jarige leeftijd. Als verzekerde uitkering vóór de einddatum is steeds een bedrag aangehouden gelijk aan 18 procent van het bedrag dat de verzekerde ten tijde van zijn/haar overlijden op grond van de verstrekte hypothecaire geldlening nog verschuldigd was. Deze ORV werd indertijd bij het aangaan van de geldlening door de Bank als voorwaarde gesteld.

- 2.2 In 2013 vond overleg plaats tussen Consument en de Bank. Op dat moment kwam onder meer ter sprake dat de verplichting van een aan de hypotheek verbonden ORV met ingang van medio 2009 was komen te vervallen.
- 2.3 Consument en echtgenote besloten dientengevolge – en mede gezien de hoogte van de maandpremie – om de beide verzekeringen met ingang van 1 april 2013 te beëindigen.
- 2.4 Consument maakte vervolgens weliswaar meerdere malen zijn ongenoegen kenbaar dat hij pas in een zo laat stadium over het niet meer verplicht zijn van de ORV in kennis was gesteld, maar de Bank wees deze klacht telkenmale af.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank gehouden wordt om de – ten onrechte – over de periode van 2009-2013 betaalde premies te vergoeden. De schade wordt door Consument gecijferd op een bedrag van € 8.143.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht door Consument niet al in 2009 actief te informeren over het feit dat vanaf dat moment de verplichting om de ORV in stand te houden was komen te vervallen. Was dit wel het geval geweest, dan was Consument in de gelegenheid geweest om de beide verzekeringen te beëindigen. De ORV kende namelijk tegenover de relatief lage dekking een zeer sterk oplopende premie, welke in 2001 € 63 per maand bedroeg, in 2012 was gestegen tot € 191 en in 2016 op een bedrag van € 275 zou uitkomen.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

In 2009 is bij de samenvoeging van ING Bank (voorheen NMB) en Postbank tot ING een nieuw beleid ingevoerd voor onder andere de hypotheekverstrekking en de daaraan gekoppelde producten. Dit beleid is primair van toepassing verklaard voor hypotheeklenkers die vanaf dat moment werden aangevraagd en afgesloten. Lopende overeenkomsten werden voortgezet onder de voorwaarden die van kracht waren op de betreffende hypotheeklenkers.

Bij wijzigingsverzoeken wordt het vigerende ING-beleid gehanteerd. De Bank informeert zijn klanten niet actief over alle beleidswijzigingen. Dit zou ook niet reëel zijn aangezien aanscherpingen van het beleid niet van toepassing worden verklaard op lopende contracten.

In zowel de Brochure en Handleiding Postbank Overlijdensrisicoverzekering is de mogelijkheid aangegeven dat de ORV na 10 jaar kan worden opgezegd.

Consument heeft met het ondertekenen van de hypotheekakte te kennen gegeven de verzekeringsvoorwaarden te hebben ontvangen en had derhalve op grond van de overeenkomst de mogelijkheid om eind 2010 de ORV te laten beëindigen. Dit neemt niet weg dat Consument hier ook eerder om had kunnen verzoeken. Op grond van het ING beleid dat medio 2009 in is gegaan, was het mogelijk geweest om het verzoek te honoreren.

De Bank stelt zich op het standpunt dat er geen actieve rol voor haar was weggelegd om het nieuwe beleid ten aanzien van het niet meer verplicht afsluiten van een ORV, onder de aandacht van Consument te brengen. Het is immers verstandig en in veel gevallen ook aan te raden om deze dekking in stand te houden. Bij de hypotheekadviesgesprekken wordt daar nadrukkelijk op geattendeerd en navraag gedaan of er al ORV's lopen of nog (elders) worden afgesloten. Het verplicht afsluiten (van een partiële dekking) zoals voorheen bij Postbank het geval was, acht de Bank overigens niet meer passend bij een vrije keuze voor de klant.

Gelet op het bovenstaande stelt de Bank dat restitutie van de premie niet aan de orde is. Los daarvan zijn Consument en zijn echtgenote gedurende de periode waarover de vordering is ingediend ook tegen het overlijdensrisico verzekerd geweest. De verzekeringsdekking is de prestatie die geleverd is voor de betaalde premies. Dat er achteraf (gelukkig) geen aanleiding is geweest om de verzekerde uitkering te claimen, geeft geen recht op premierestitutie.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De rechtsverhouding tussen Consument en de Bank, in haar rol als adviseur, dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op de Adviseur rust in dit kader derhalve een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1.
- 4.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is dan ook of de Bank aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie tot uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

#### 4.3 De Commissie stelt allereerst het volgende vast:

In de Brochure en Handleiding Postbank Overlijdensrisicoverzekering staat vermeld:

##### **Duur van de verzekering**

De looptijd van de verzekering is in principe gelijk aan de looptijd van de hypotheek. Echter, na 10 jaar heeft u op elk moment de mogelijkheid de verzekering op te zeggen. De maximale duur van de verzekering is tot uiterlijk de 70-jarige leeftijd van de verzekerde. De verzekering wordt dan beëindigd. Uiteraard kan wel de hypothecaire lening worden voortgezet.

Daarentegen luiden de verzekeringsvoorwaarden als volgt:

##### Artikel 3      Aanvang en duur van de verzekering

De verzekering geldt maximaal gedurende de looptijd van de door de Postbank N.V. verstrekte hypothecaire lening echter tot uiterlijk de eerstvolgende premieervaldag na de 70-jarige leeftijd van enige verzekerde. Zolang de schuld uit hoofde van de hypothecaire lening niet volledig is voldaan, is de verzekeraar met inachtneming van het in de voorafgaande volzin bepaalde, niet gerechtigd de verzekering te beëindigen.

##### Artikel 5      Premie en premiebetaling

###### 1. Premie

De premie wordt berekend naar het tarief dat een integrerend bestanddeel vormt van de tussen de Postbank N.V. en de verzekeraar geldende basisovereenkomst.

###### 2. Premiebetaling

De premie is, ongeacht of de verzekerde invalide is, door de verzekerde in maandelijkse of halfjaarlijkse termijnen bij vooruitbetaling verschuldigd. Restitutie van premie wordt niet door de verzekeraar verleend.

Voorts is in de op 1 december 2000 opgemaakte hypotheekakte – derde vervolgblad – opgenomen dat “de schuldenaar deze verzekeringsvoorwaarden heeft ontvangen, de inhoud daarvan kent en ermee accoord gaat”.

#### 4.4 De Commissie vindt het opmerkelijk dat het moment waarop Consument klaarblijkelijk de mogelijkheid heeft om de verzekering op te zeggen, zijnde na verloop van 10 jaar, wel staat vermeld in de desbetreffende brochure en handleiding, waarvan overigens niet vaststaat dat Consument deze ook daadwerkelijk heeft ontvangen, maar dat deze bepaling niet in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Het is echter de vraag of dit laatste de Bank te verwijten valt, omdat het de Commissie niet duidelijk is geworden in hoeverre de Bank betrokken is geweest bij het samenstellen van deze voorwaarden.

Wel had naar het oordeel van de Commissie de Bank deze onvolkomenheid, in zijn rol als adviseur, kunnen en dienen op te merken en Consument hiervan bij het sluiten van de overeenkomst op moeten wijzen.

- 4.5 Door dit na te laten, waardoor de mogelijkheid van tussentijdse opzegging Consument pas in 2013 kenbaar werd, is hem naar het oordeel van de Commissie de kans ontnomen om deze afweging te maken, waarbij Consument de Commissie ervan heeft overtuigd dat het gezien de omstandigheden zeker niet ondenkbaar was dat de beide ORV's ook op 1 december 2010 zouden zijn beëindigd. Van een toerekenbare tekortkoming van de Bank in deze is naar het oordeel van de Commissie derhalve sprake.
- 4.6 Een en ander neemt echter niet weg dat de risicodekking tot 1 april 2013 van kracht is geweest en dat bij het overlijden van Consument en/of zijn echtgenote het verzekerde kapitaal zou zijn uitgekeerd. Dit aspect kan door de Commissie niet in zijn geheel terzijde worden geschoven.
- 4.7 De Commissie zal derhalve genoodzaakt zijn de schade zelf vast te stellen. Alle omstandigheden in ogenschouw genomen acht de Commissie het redelijk dat de Bank aan Consument een vergoeding verstrekt van de helft van de over de periode van 1 december 2010 tot 1 april 2013 voor beide ORV's betaalde premies.
- 4.8 De slotsom is derhalve dat de vordering van Consument voor een deel zal worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat zowel de Bank gehouden is om binnen drie weken nadat een afschrift van deze uitspraak aan partijen is gezonden, 50% van de over de periode van 1 december 2010 tot 1 april 2013 door Consument en zijn echtgenote betaalde premies te vergoeden.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)*

*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 46 van het Reglement.*