

Een beschamende uitspraak

Blog 1 januari 2018

Op 10 november 2017 heeft de geschillencommissie Kifid een uitspraak gedaan waar ik boos en beschaamd over ben.



De [casus](#) laat zich kort samenvatten. Klager sluit in 2003 bij ABN-Amro een hypotheek. Op het leven van haar partner wordt een ORV afgesloten. In 2007 komt de partner te overlijden. De uitkering uit de ORV wordt gebruikt om de hypotheek daadwerkelijk voor een deel af te lossen. De accountmanager van de bank helpt de consument om dit administratief te regelen. In 2016 komt de consument er achter dat met de aflossing in 2007 zij recht had op een lagere rente maar deze niet is doorgevoerd. Zij klaagt bij de bank. Met de volgende reactie van de bank: “Naar aanleiding van het overlijden van een van beide partners mag binnen één jaar het rentecontract zonder boeterente worden opgebroken. Dit gaat echter wel altijd op verzoek van klant.”

Welke omstandigheden nog meer?

Nu de klant geen verzoek heeft ingediend heeft de bank volgens haar eigen standaard hoe je met de belangen van je klanten moet omgaan, terecht niets gedaan. Ook de geschillencommissie Kifid vindt de ABN-Amro niets te verwijten. Eigen initiatief? “Ook op grond van redelijkheid en billijkheid kan een dergelijke verplichting in de gegeven omstandigheden niet worden aangenomen”, aldus Kifid. “Onder de gegeven omstandigheden”? De partner van de klant is overleden! Welke omstandigheden wil je dan nog meer hebben?

Morele armoe

Wanneer ik baas zou zijn van ABN-Amro, dan zou ik naar aanleiding van deze uitspraak mij diep schamen en vervolgens met een aantal mensen een stevig gesprek hebben. Waarom is bij dit soort bijzondere aflossingen van de geldlening het technisch niet ingeregeld dat de klant automatisch een signaal krijgt? Waarom is deze klacht in eerste instantie afgewezen? Wie heeft het in zijn hoofd gehaald om deze klacht bij Kifid door te laten zetten en een vanuit menselijk oogpunt verwerpelijke opvatting juridisch te verdedigen? Waarom heeft de afdeling PR niet ingegrepen? Hoe motiveren we dat we de extra rente, waar we geen recht meer op hadden, alleen maar hebben kunnen behouden door de onkunde van de klant? Hoe kunnen we met een dergelijk beleid met droge ogen in publicaties blijven volhouden dat we de belangen van de klant centraal stellen? Als leidinggevende zou ik mijn mensen proberen te doordringen van de morele armoe die uit deze uitspraak naar voren komt. In de hoop dat het de volgende keer beter gaat.



En de klant in kwestie zou ik alsnog een mooie bos bloemen sturen en financieel ruimhartig compenseren. Als Bank kun je van Kifid wel gelijk krijgen maar dat wil nog niet zeggen dat je juist hebt gehandeld.

Tegenwerkende kracht nodig

Ik vind deze uitspraak illustratief voor wat we kunnen verwachten in een wereld zonder onafhankelijk adviseurs. Onafhankelijke adviseurs fungeren als de tegenwerkende kracht bij economische machtsposities. Bovenstaande uitspraak laat zien dat er kennelijk binnen bepaalde aanbieders nog steeds onvoldoende interne correctiemechanisme's aanwezig zijn om te blijven handelen in het belang van de klant. Die tegenwerkende kracht is dan ook nog steeds hard nodig.

Ik denk dat de politiek bij discussies over onderwerpen die het intermediair raken zich telkens goed moet afvragen wat het effect van die maatregelen is op de kracht van het intermediair. Zonder "countervailing power" van onafhankelijk adviseurs ben ik bang dat wat ik nu maar beschouw als een zeer ongelukkig incident, structureel wordt.

Eerste publicatie door [Jurjen Oosterbaan](#) op 1 jan 2018

Laatste update: 1 jan 2018