

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-450 d.d.
22 december 2014
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Samenvatting

Provisie schadeverzekeringen. Consument stelt dat in de premie ten onrechte provisie voor de tussenpersoon is opgenomen. Zij vordert terugbetaling van de reeds betaalde provisie en voortzetting van de verzekeringsovereenkomst zonder dat een bedrag voor provisie in de premie is verdisconteerd. De Commissie overweegt dat Consument van Aangeslotene een product heeft gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. De Commissie is van oordeel dat het Aangeslotene vrij staat een deel van de premie aan de tussenpersoon te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument. Uit de stukken is de Commissie voorts gebleken dat door de tussenpersoon voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden zijn verricht, die in ieder geval bestaan uit de bemiddelingswerkzaamheden bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst. Overigens zijn de kosten van deze werkzaamheden ook niet onredelijk. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument met bijlagen van 16 november 2013
- de brief van Consument met daarbij het door Consument ondertekende vragenformulier ontvangen op 4 december 2013;
- de brief van Consument, ongedateerd;
- de brief van Consument van 11 februari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de brief van Consument aan Aangeslotene van 13 mei 2014;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. De Commissie zal op verzoek van partijen onder verwijzing naar artikel 37 lid 7 van haar Reglement uitspraak doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft een rechtsbijstand- en motorrijtuigverzekering bij Aangeslotene, handelend onder de naam 'Interpolis' (hierna beide te noemen: Aangeslotene) gesloten. Volgens het polisblad van 26 juli 2011 bedraagt de netto jaarpremie € 513,76. Op het polisblad staat vermeld dat de verzekering is gesloten via Rabobank Utrecht e.o. te Utrecht. Voor vragen of wijzigingen kan de verzekerde contact opnemen met de Rabobank.
- 3.2. Aangeslotene heeft op 24 juli 2012 een prolongatiepolis afgegeven voor de periode van 31 juli 2012 tot en met 30 juli 2013 en daarop het maandbedrag als volgt gespecificeerd:

"Premie Interpolis	€	337,05	
Pakketkorting 3,0 %	€	10,11	
			-
Premie na korting	€	326,94	
Dienstverlening Rabobank	€	55,53	
			+
Netto maandpremie	€	382,47	
Administratiekosten	€	0,00	
Assurantiebelasting	€	35,94	
			+
Uw maandbedrag	€	418,41"	

- 3.3. In de begeleidende brief bij dit polisblad schrijft Aangeslotene onder meer:

"Vergoeding dienstverlening de Rabobank

We laten dit jaar voor het eerst op uw verzekeringsbewijs zien welk deel van uw premie als vergoeding aan de Rabobank wordt betaald voor haar dienstverlening als tussenpersoon. Samen met de Rabobank vinden we het belangrijk om u hierin inzicht te geven. Zo ziet u wat u waarvoor betaalt. In de bijlage bij deze brief leest u er meer over."

De bijlage bij de brief vermeldt over de vergoeding voor de dienstverlening van de Rabobank:

"Vaste tarieven

Tot nu toe was de hoogte van de vergoeding aan de Rabobank een vast percentage van de premie. Daardoor stond de hoogte van het bedrag niet altijd in verhouding tot de werkzaamheden van uw Rabobank. (...) Vanaf nu hanteren we per verzekering een vaste vergoeding die is afgestemd op de inspanning van de Rabobank. (...).

Uw verzekeringsbewijs

Tot nu toe zag u op uw verzekeringsbewijs premiebedragen inclusief de vergoeding aan de Rabobank. Op uw nieuwe verzekeringsbewijs zijn de premiebedragen exclusief de vergoeding aan de Rabobank. De vergoeding die u betaalt, vindt u rechtsboven op uw verzekeringsbewijs onder het kopje "Dienstverlening Rabobank". (...)"

- 3.4. Op 23 juli 2013 heeft Aangeslotene een prolongatiepolis toegestuurd voor de periode van 31 juli 2013 tot en met 30 juli 2014. Het maandbedrag is als volgt gespecificeerd:

“Premie Interpolis	€	339,21	
Pakketkorting 3,0 %	€	10,18	
			-
Premie na korting	€	329,03	
Dienstverlening Rabobank	€	56,13	
			+
Netto maandpremie	€	385,16	
Administratiekosten	€	0,00	
Assurantiebelasting	€	78,37	
			+
Uw maandbedrag	€	463,53”	

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert betaling van een bedrag van € 278,- te weten de door haar betaalde provisie aan de Rabobank en gemaakte kosten voor de gevoerde correspondentie en het indienen van de klacht, alsmede voortzetting van de verzekering zonder betaling van provisie.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Rabobank is een onderdeel van Aangeslotene. In hun onderlinge verhouding is Aangeslotene de opdrachtgever van Rabobank. Rabobank werkt dus in opdracht van Aangeslotene en niet voor Consument. Dit heeft dus niet, zoals Aangeslotene stelt, te maken met transparantie maar alles met rolverwarring.
 - Consument heeft geen diensten gevraagd van Rabobank. De enige dienstverlening die Rabobank Consument heeft verleend betreft het verzenden van acceptgirokaart ten behoeve van de premiebetaling. De kosten hiervan kunnen geen € 55,65 bedragen. Consument heeft ook geen opdracht gegeven tot inning van het bedrag voor de dienstverlening van de Rabobank en zij heeft geen incassorekening bij Rabobank.
 - Door kosten bij Consument in rekening te brengen worden ten onrechte bedrijfskosten van Aangeslotene naar Consument verschoven.
 - De door Aangeslotene overgelegde uitspraak van de Geschillencommissie heeft geen betrekking op de klacht van Consument.
- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Op grond van de overeenkomst van verzekering is Consument premie aan Aangeslotene verschuldigd. In de premie is een bedrag verwerkt dat Aangeslotene aan haar tussenpersoon, Rabobank, betaalt voor haar dienstverlening. Dit is een vaste vergoeding per verzekering. Omdat Interpolis en Aangeslotene transparant willen zijn over de opbouw van de premie, is de hoogte van de provisie op de polisbladen vermeld. Het is voor verzekerden niet mogelijk een onderdeel van de premie niet te betalen.
 - Consument heeft de verzekering in 1997 gesloten door bemiddeling van Rabobank Utrecht en maakt gebruik van de diensten van Rabobank voor het beheer van haar verzekeringen, waaronder de verwerking van mutaties. Op 5 januari 2012 en 13 januari 2012 heeft de Rabobank op verzoek van Consument wijzigingen op haar polis verwerkt.
 - De provisie aan Rabobank valt binnen de geldende normen en regels.

5. Beoordeling

- 5.1. Aan de orde is de vraag of Aangeslotene een vergoeding voor de dienstverlening van Rabobank in de door Consument te betalen premie mag opnemen. De Commissie overweegt dat Consument bij Aangeslotene verzekeringen heeft gesloten, die onderdeel uitmaken van de Alles in één polis, en dat zij hiervoor een premie betaalt. Hiermee heeft zij van Aangeslotene producten gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. Deze verzekeringen heeft Consument niet rechtstreeks bij Aangeslotene gesloten maar door bemiddeling van Rabobank. De Commissie is van oordeel dat het Aangeslotene vrij staat een deel van de premie aan de tussenpersoon te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument. (vergelijk uitspraak GC Kifid 2014-092). Uit de stukken is overigens gebleken dat door Rabobank als tussenpersoon voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden in opdracht van en ten behoeve van Consument zijn verricht. Deze bestaan in ieder geval uit de bemiddelingswerkzaamheden bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst.
- 5.2. De Commissie acht derhalve geen grond aanwezig voor vergoeding aan Consument voor door Aangeslotene betaalde dienstverleningskosten aan Rabobank. Dit brengt mee dat ook geen grond aanwezig is om Aangeslotene te veroordelen de verzekering voort te zetten zonder dat provisie in de premie is verdisconteerd. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie de vordering van Consument af.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.