

**Niet-Bindende Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-051 d.d. 18 februari 2014**

**(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

## **Samenvatting**

Wijziging overeenkomst. Aangeslotene heeft Consument een voorstel gedaan de overeenkomst tot beheer van haar verzekeringen gewijzigd voort te zetten. Niet is gebleken dat Consument dit voorstel heeft geaccepteerd. Aangeslotene is daarom bevoegd de overeenkomst op te zeggen maar kan Consument niet dwingen de overeenkomst gewijzigd voort te zetten. Aangeslotene was daarom niet gerechtigd kosten bij Consument in rekening te brengen.

Consument,

tegen

Bleukens Verzekeringen B.V., gevestigd te [plaats], hierna te noemen Aangeslotene.

## **1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 19 december 2014;
- de door Consument ondertekende verklaring 'niet-bindend advies';
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- 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 niet-bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 januari 2015 en zijn aldaar verschenen.

## **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument had via Aangeslotene, als assurantietussenpersoon, een opstalverzekering lopen bij een verzekeraar. In augustus 2012 heeft zij contact opgenomen met Aangeslotene met het verzoek de opstalverzekering aan te passen in verband met een uitgevoerde verbouwing aan de opstal.

- 3.2. Op 10 augustus 2012 is een medewerker van zowel Aangeslotene als van het gelieerde Bleukens Advies bij Consument langsgelopen. Aangeslotene heeft toen met Consument besproken dat zij uitsluitend verzekeringen voor haar klanten in beheer heeft en dat wanneer klanten advies willen zij daarvoor bij Bleukens Advies een service-contract kunnen sluiten.
- 3.3. Naar aanleiding van het bezoek heeft Aangeslotene Consument een e-mail gestuurd:  
*“U heeft via ons kantoor een opstal verzekering ondergebracht bij verzekeraar London. (...) Ik heb u verteld over de nieuwe werkwijze van ons kantoor. Bleukens Advies heeft ervoor gekozen om de dienstverlening meer te richten op u onze klant en onafhankelijker te zijn van verzekeraars. Ook willen wij afstand doen van provisie betaling door verzekeraars. Onze kosten voor u € 295,- per jaar brengen wij rechtsreeks bij u onze in rekening. Voor dit bedrag kunt u al uw verzekeringen via ons kantoor onderbrengen bij verzekeraars (...).  
Helaas heeft u de keuze gemaakt om geen klant te worden van ons kantoor. (...) De polis zullen wij verder niet aanpassen. Ook zullen wij bij schade u niet verder kunnen helpen. Afgesproken is om de huidige opstalverzekering voor 15 september 2012 via een andere tussenpersoon voort te zetten. Na 15 september 2012 brengen wij u kosten in rekening voor het gebruik van onze administratie en agentschappen. De kosten, verschuldigd per 16 september 2012, bedragen € 180,- voor een periode van maximaal 12 maanden. (...)”*
- 3.4 Consument heeft hier niet op gereageerd.
- 3.5 Bij brief van 3 juni 2013 heeft Aangeslotene Consument een nota gezonden:  
*“U maakt gebruik van onze administratie om één of meerdere financiële producten via onze agentschappen bij een verzekeraar of bank aan te houden.  
Voor dit gebruik berekenen wij u kosten per september 2012.  
De kosten bedragen € 180,- voor de periode van maximaal 12 maanden”.*
- 3.6. Consument heeft de nota niet betaald. Aangeslotene heeft, nadat zij Consument twee keer tot betaling heeft aangemaand, een deurwaarder verzocht de vordering te incasseren.

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert vaststelling dat de door Aangeslotene bij Consument in rekening gebrachte factuur onrechtmatig is.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft tot en met 2012 provisie voor de opstalverzekering ontvangen zodat geen administratiekosten betaald hoeven te worden. De in rekening gebrachte kosten van € 180,- staan ook niet in verhouding tot de hoogte van de premie van de opstalverzekering van € 160,- per jaar.
  - Het gaat om een lopend contract dat niet tussentijds kan worden gewijzigd.
  - Consument is niet akkoord gegaan met voortzetting van de overeenkomst met Aangeslotene tegen betaling van de administratiekosten. Aangeslotene heeft Consument ook niet geïnformeerd over de hoogte van de administratiekosten. De e-mail waarmee Aangeslotene de gemaakte afspraken stelt te hebben bevestigd, heeft Consument nooit ontvangen.
  - Aangeslotene is zijn zorgplicht niet nagekomen en heeft Consument geen advies gegeven.

- 4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Klanten van Aangeslotene kunnen gebruik maken van de administratie en agentschappen van Aangeslotene om verzekeringen in stand te houden. De kosten hiervan worden gedeeltelijk gedekt door provisie die Aangeslotene van de verzekeraar ontvangt. Daarnaast bedragen de kosten € 180,- per jaar die bij klanten in rekening worden gebracht. De kosten van de diensten van Bleukens Advies bedragen € 295,-. De verzekeringen worden dan provisieloos beheerd. Consument wenste hiervan geen gebruik te maken en zou haar verzekeringen onderbrengen bij een andere tussenpersoon.
  - Consument heeft toegezegd de opstalverzekering vóór 15 september 2012 via een andere tussenpersoon voort te zetten. Afsproken is dat na die datum € 180,- in rekening worden gebracht. Aangeslotene heeft het gesprek en de gemaakte afspraken aan Consument bevestigd per e-mailbericht en uit de e-mailberichten van Consument blijkt dat ook dat zij van plan was een andere tussenpersoon te zoeken en dat de afspraken haar duidelijk waren. Omdat Consument de verzekering niet bij een andere tussenpersoon heeft ondergebracht is Aangeslotene gerechtigd de kosten, zoals besproken, bij Consument in rekening te brengen.
  - Aangeslotene mag de kosten verhogen en naast de provisie die zij van verzekeraars ontvangt kosten bij klanten in rekening brengen wanneer zij haar klanten voldoende tijd geeft een andere tussenpersoon te zoeken. Dit blijkt uit de uitspraak van de Rechtbank Utrecht van 16 mei 2012 (ECLI:NL:RBUTR2012:BW5843). Aan deze voorwaarde heeft Aangeslotene ruimschoots voldaan.

## 5. Beoordeling

- 5.1. In de kern gaat het om de vraag of Aangeslotene een vordering heeft op Consument voor het bedrag van € 180,- ter zake van administratiekosten voor het door haar in stand houden van de opstalverzekering van Consument.
- 5.2. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat zij in het gesprek op 10 augustus 2012 met Consument is overeengekomen dat wanneer Consument de verzekering niet vóór 15 september 2011 bij een andere tussenpersoon had ondergebracht, voor het beheren van die verzekering door Aangeslotene vanaf die datum een bedrag van € 180,- per jaar aan administratiekosten bij Consument in rekening zou worden gebracht. Consument heeft op haar beurt gemotiveerd betwist dat zij daarmee heeft ingestemd.
- 5.3. Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Omdat Aangeslotene zich op het bestaan van een met Consument gesloten overeenkomst beroept, zal zij moeten bewijzen dat Consument het voorstel van Aangeslotene heeft aanvaard. Aangeslotene heeft dat bewijs niet geleverd.
- Dat Consument heeft ingestemd met het voorstel van Aangeslotene kan niet blijken uit de door Aangeslotene zelf opgestelde e-mail. Consument heeft bovendien gemotiveerd betwist dat zij die e-mail heeft ontvangen en ook staat vast dat Consument daar niet op heeft gereageerd. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat tussen Aangeslotene en Consument een geldige overeenkomst tot stand is gekomen en dat er dus ook geen grondslag is waarop Aangeslotene € 180,- van Consument zou kunnen vorderen.
- 5.4. De uitspraak van de Rechtbank Utrecht van 16 mei 2012 waarop Aangeslotene een beroep heeft gedaan, maakt dit niet anders. De Rechtbank heeft, in r.o. 4.6. geoordeeld: *“Wanneer een partij bevoegd is om een overeenkomst op te zeggen, vloeit daaruit logisch voort dat zij niet*

*verplicht is om de overeenkomst ongewijzigd voort te zetten. Weliswaar is zij dan nog steeds niet bevoegd tot eenzijdige wijziging van de overeenkomst, maar zij kan haar wederpartij wel een wijziging voorstellen en bij afwijzing van dat voorstel de overeenkomst opzeggen. De wederpartij kan uiteraard niet gedwongen worden om de wijziging te accepteren, maar moet mogelijk accepteren dat de overeenkomst dan beëindigd wordt.” Dit brengt mee dat Aangeslotene aan Consument een voorstel mocht doen de overeenkomst gewijzigd voort te zetten en dat wanneer Consument hiermee niet akkoord ging, Aangeslotene de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen. Dat betekent natuurlijk niet Aangeslotene eenzijdig de overeenkomst met Consument kan wijzigen en dat Consument daar vervolgens ook aan gebonden zou zijn.*

- 5.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene Consument ten onrechte het bedrag van € 180,- in rekening heeft gebracht. Nu Consument in het gelijk zal worden gesteld dient Aangeslotene aan Consument te vergoeden de door haar betaalde eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht van € 50,-.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Consument niet gehouden is tot betaling van het door Aangeslotene gevorderde bedrag van € 180,- en dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd alsnog aan Consument haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, vergoedt.

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](https://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).