

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-190 d.d.

30 juni 2015

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. W Dullemond leden en mr. M. van Pelt, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft in 2010 een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten via een verzekeringstussenpersoon. De Tussenpersoon heeft bij zijn bemiddelingswerkzaamheden Consument onvoldoende geïnformeerd over de wijze waarop hij betaald werd. Nu de Verzekeraar de verzekeringen niet anders dan door tussenkomst van een verzekeringstussenpersoon aanbood en niet is gebleken dat het premiebedrag dat aan Verzekeraar werd betaald anders zou zijn indien Consument bij een andere verzekeringstussenpersoon om bemiddeling had verzocht, kan niet worden aangenomen dat Consument schade heeft geleden door de gebrekkige informatieverstrekking van Tussenpersoon. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Het Servicekantoor B.V., gevestigd te Groningen, hierna te noemen Tussenpersoon.

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 14 januari 2015;
- de e-mail van Tussenpersoon d.d. 13 februari 2015 waarin Tussenpersoon kiest voor Bindend advies;
- de e-mail van Tussenpersoon d.d. 17 maart 2015 waarin Tussenpersoon verwijst naar haar verweerschrift met bijlagen d.d. 27 augustus 2014 uit de ombudsmanprocedure.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 mei 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 2 juli 2010 heeft Consument via Tussenpersoon een aanvraagformulier ondertekend voor een tweetal arbeidsongeschiktheidsverzekeringen bij Movir (hierna: Verzekeraar). De verzekeringen zijn ingegaan per 26 oktober 2010 en zijn gestart met een jaarpremie van € 2.307,69 respectievelijk € 223,20.
- 2.2 De Tussenpersoon heeft aan provisie 12,5% van de premiebedragen ontvangen. Dit bedraagt € 1927,13 over de periode 2011 t/m 2014. De provisie over 2015 is door Consument geschat op € 692,05.
- 2.3 In het dienstverleningsdocument van Tussenpersoon van mei 2010 staat onder meer het volgende

“Provisie

Bij verzekeringen werken wij op provisiebasis. Dit doen wij omdat we op deze manier u in de toekomst ook te woord kunnen staan zonder dat daar direct een rekening tegenover hoeft te staan.

Levensverzekeringen	± 10% - 20% van de premie
Schadeverzekeringen	± 10% - 30% van de premie
Bancair	± 0,2 promille op het spaarbedrag

- 2.4 Op 18 maart 2014 heeft Consument onder meer het volgende geschreven aan Tussenpersoon.

“Kort nadat ik u mijn brief d.d. 13 maart 2014 had gefaxt, heeft u mij (eveneens op 13 maart 2014) gebeld. Uit dat telefoongesprek leid ik met betrekking tot de door mij gestelde vragen het volgende af:

(...)

2. U heeft een provisie percentage genoemd van 12,5% (kennelijk de jaarlijkse doorloopprovisie). Overigens merk ik op dat ik eerst gedurende ons telefoongesprek van 13 maart 2014 kennis heb gekregen van de hoogte van de doorloopprovisie (de door u genoemde 12,5%).”

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 2.139,18 te weten de provisie die Verzekeraar vermoedelijk uit zijn premie aan Tussenpersoon heeft betaald over de periode 2011 t/m 2015, zijnde een bedrag van € 2.619,18, minus een aftrek van € 480,- als redelijke vergoeding voor de bemiddelingswerkzaamheden.
- 3.2 Aan deze vordering legt hij ten grondslag dat:
- Tussenpersoon hem niet heeft geïnformeerd over de wijze waarop Tussenpersoon zou worden beloond voor de verrichte bemiddelingswerkzaamheden. Consument stelt hierdoor te hebben gedwaald dan wel dat Tussenpersoon toerekenbaar is tekortgeschoten, waardoor Consument schade heeft geleden.

Consument stelt dat hij bij kennis van zaken de overeenkomst van opdracht niet zou hebben gesloten dan wel een andere wijze van vergoeding met Tussenpersoon of een andere tussenpersoon zou hebben bedongen. De schade wordt begroot door de door Verzekeraar betaalde provisie te verminderen met een bedrag dat Consument een redelijke vergoeding acht voor de daadwerkelijk geleverde werkzaamheden.

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument wordt geacht te hebben geweten dat Tussenpersoon op basis van provisie betaald kreeg, immers Consument hoefde bij het sluiten van de verzekeringen geen aparte rekening van Tussenpersoon te betalen. Bovendien wordt in informatiebrochures en in het dienstverleningsdocument uiteengezet hoe Tussenpersoon betaald krijgt.
 - Tussenpersoon werkt niet op basis van een uurtarief en zou destijds niet een andere wijze van beloning met Consument hebben afgesproken.

4. **Beoordeling**

Informatieverstrekking m.b.t. provisie

4.1 Aan de orde is allereerst de vraag of Tussenpersoon tekort is geschoten in haar verplichting Consument bij de bemiddeling te informeren over de wijze waarop Tussenpersoon voor haar werkzaamheden beloond werd.

4.2 Uit de Wet op het Financieel Toezicht, zoals deze gold tussen 1 januari 2007 en 1 januari 2013, volgde uit artikel 4:73 onder meer het volgende.

“1. Een bemiddelaar informeert voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product de consument of, indien het een verzekering betreft, de cliënt over de volgende onderwerpen: (...)

b. op welke wijze hij wordt beloond; (...)

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot:

a. de vorm en wijze van verstrekking van de in het eerste lid bedoelde informatie;”

In het bij de Wft behorende ‘Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft’ was onder meer het volgende opgenomen:

“Hoofdstuk 8 *Zorgvuldige dienstverlening*

Afdeling 8.1 *Informatieverstrekking*

§ 8.1.1 *Inleidende bepaling*

Bepaling ter uitvoering van de artikelen (...) 4:73, derde lid, aanhef en onderdeel a van de wet

Art. 49

1. Een financiële onderneming verstrekt de ingevolge deze afdeling en de artikelen 4:72, eerste lid, en 4:73, eerste lid, van de wet aan de consument of cliënt te verstrekken informatie schriftelijk, tenzij in deze afdeling anders wordt bepaald.

De financiële onderneming kan de informatie via een andere duurzame drager verstrekken, indien zij zich ervan heeft vergewist dat de consument onderscheidenlijk cliënt over de benodigde middelen beschikt om kennis te nemen van de aldus te verstrekken informatie;”

- 4.3 De publiekrechtelijke regelgeving in dezen vormt een *specifieke* invulling van de *algemene* civielrechtelijke zorgplicht die een verzekeringstussenpersoon tegenover zijn cliënt heeft. De Commissie stelt vast dat, zoals Tussenpersoon ter zitting verklaarde, het dienstverleningsdocument slechts beschikbaar was op de website en alleen aan cliënten werd verstrekt indien zij daarom verzochten. Door niet uit eigen beweging schriftelijke informatie te verschaffen over de wijze waarop Tussenpersoon werd beloofd, dan wel zich ervan te vergewissen of Consument op andere wijze kennis kon nemen van de informatie, is Tussenpersoon jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten in de uitvoering van de overeenkomst van opdracht..

Schade?

- 4.4 Aan de orde is vervolgens de vraag wat het gevolg is van de tekortkoming van Tussenpersoon.
- 4.5 Consument vordert onder meer vernietiging, schadevergoeding en ontbinding. Vast is komen te staan dat Consument over de betaling van provisie aan Tussenpersoon niet (voldoende) is geïnformeerd. Echter voor een geslaagd beroep op dwaling of wanprestatie is het enkele niet weten onvoldoende. Daarvoor is immers ook vereist dat Consument ofwel de verzekering niet zou zijn aangegaan wanneer hij wel van de provisiebetaling op de hoogte zou zijn geweest, dan wel schade heeft geleden als gevolg van de tekortkoming bijvoorbeeld omdat Consument de verzekeringen via een andere verzekeringstussenpersoon zou hebben gesloten tegen een lagere premie. Dit voorgaande is door Consument niet gesteld en is ook overigens niet gebleken.
- 4.6 De Commissie overweegt dat Consument bij Verzekeraar verzekeringen heeft gesloten en dat hij hiervoor premie betaalt. Hiermee heeft hij van Verzekeraar producten gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. Deze verzekeringen heeft Consument gesloten door bemiddeling van Tussenpersoon, omdat Verzekeraar niet toestond dat de verzekeringen zonder tussenkomst van een verzekeringstussenpersoon werden gesloten. De Commissie is van oordeel dat het Verzekeraar vrij staat een deel van de premie aan Tussenpersoon te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument, nu deze afspraken zijn gemaakt voordat het provisieverbod inging. Uit de stukken is gebleken dat door 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. Bovendien heeft Tussenpersoon aangeboden bijstand te verlenen bij de claim die Consument bij Verzekeraar heeft ingediend. Dat Consument van deze diensten geen gebruik heeft gemaakt, is zijn eigen keuze. Bovendien is niet gebleken dat het premiebedrag dat aan Verzekeraar werd betaald anders zou zijn indien Consument bij een andere verzekeringstussenpersoon om bemiddeling had verzocht.

Gelet op het voorgaande stelt de Commissie vast dat Consument in de situatie waarin Tussenpersoon niet tekort was geschoten en waarin Consument volledig zou zijn geïnformeerd, niet beter af zou zijn geweest dan dat hij nu is, zodat niet kan worden aangenomen dat Consument schade heeft geleden. Tot slot overweegt de Commissie dat het Consument vrijstaat zijn verzekeringen over te hevelen naar een andere verzekeringstussenpersoon en met die tussenpersoon andere afspraken te maken.

- 4.7 Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat Consument gerechtigd is tot schadevergoeding. Dit brengt mee dat deze vordering van Consument zal worden afgewezen.
- 4.8 Nu Consument, zoals in 4.3 is overwogen, gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, dient Tussenpersoon wel het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van dit geschil aan Consument te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 50,- vanwege diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht. Het overige en meer gevorderde wijst de Commissie 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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.