

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-366 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.B. Beunders, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 februari 2016
Ingesteld door : Consument
Tegen : CAS Assurantiën B.V., gevestigd te Zeewolde, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 15 augustus 2016
Aard uitspraak : bindend

Samenvatting

Advies- en bemiddelingskosten Tussenpersoon. Consument klaagt over de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten van € 1.950,00. Na herhaaldelijk verzoek is door Tussenpersoon geen verweer gevoerd. De Commissie oordeelt op basis van de stukken in het dossier dat Tussenpersoon Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de hoogte van de advies- en bemiddelingskosten. Ook blijkt dat Tussenpersoon ondanks verzoek van Consument geen kostenspecificatie heeft gegeven. Daarnaast is Consument onvoldoende geïnformeerd over de producteigenschappen van de eerder afgesloten verzekeringen en de producteigenschappen van de door Tussenpersoon geadviseerde verzekeringen. Tot slot is niet gebleken dat de werkzaamheden van Tussenpersoon van enig nut zijn geweest voor Consument. De vordering van Consument wordt toegewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- na herhaaldelijk verzoek heeft Tussenpersoon geen verweer gevoerd;
- de keuze van Consument voor een bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

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

- 2.1 Consument heeft in het verleden een spaarverzekering bij REAAL (hierna: Verzekering 1) en een lijfrenteverzekering bij AEGON (hierna: Verzekering 2) afgesloten.
- 2.2 Op advies van Tussenpersoon koopt Consument in 2012 Verzekering 1 en Verzekering 2 af. De afkoopwaarde van Verzekering 1 per datum van 7 mei 2012 bedraagt € 4.242,03. De afkoopwaarde van Verzekering 2 bedraagt per datum van 27 april 2012 € 2.101,35.

- 2.3 Tussenpersoon heeft een bedrag van € 1.500,00 in rekening gebracht voor advies- en bemiddelingskosten. Dit bedrag is onttrokken aan de afkoopwaarde.
- 2.4 Daarnaast sluit Consument op advies van Tussenpersoon een tijdelijke overlijdensrisicoverzekering en twee uitvaartverzekeringen af.
- 2.5 Tussenpersoon heeft een bedrag van € 450,00 in rekening gebracht voor advies en bemiddelingskosten voor het afsluiten van de twee uitvaartverzekeringen. Dit bedrag heeft Consument in contanten aan Tussenpersoon betaald.
- 2.6 Tot slot heeft Consument een bedrag van € 198,00 betaald ter zake administratiekosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.950,00 ter hoogte van de in rekening gebrachte advies- en bemiddelingskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert in dit verband het volgende aan.
- Tussenpersoon heeft nagelaten een specificatie te geven van de kosten die in rekening zijn gebracht.
 - Het advies van Tussenpersoon is onvoldoende gefundeerd. Er is nooit een vergelijking gemaakt tussen de voorzieningen die Consument reeds had en de voorzieningen die door Tussenpersoon zijn geadviseerd. Zo is Consument niet op de hoogte gebracht dat de verzekering bij Aegon een garantiekapitaal had en de compensatie misgelopen was. Consument is ook niet op de hoogte gebracht van het verschil tussen een natura- en geldverzekering. Consument komt er nadien achter dat ze in plaats van de naturaverzekering liever een geldverzekering had gehad. Consument hecht weinig belang aan een uitvaartverzekering, ook niet voor haar kinderen. Consument is niet op de hoogte waarom ze is verzekerd voor een bedrag van € 25.000,00 ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekering. Consument is eveneens niet op de hoogte gesteld van het feit dat de dekking van de overlijdensrisicoverzekering stopt na 20 jaar.

Verweer aangeslotene

- 3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Tussenpersoon heeft nagelaten, ondanks meerdere verzoeken, verweer te voeren.

4. Beoordeling

- 4.1 In de kern spitst het geschil zich in deze zaak toe op de vraag of de door Consument betaalde advies- en bemiddelingskosten van € 1.950,00 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid als passend kunnen worden beschouwd voor de werkzaamheden die door Tussenpersoon zijn uitgevoerd.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het op de weg van Tussenpersoon ligt om aan te tonen en inzichtelijk te maken welke werkzaamheden zijn verricht alsmede hoeveel tijd aan deze werkzaamheden is besteed.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon na herhaaldelijk verzoek geen verweer heeft gevoerd. De stellingen van Consument dienen als vaststaand te worden beschouwd, nu Tussenpersoon deze niet heeft weersproken.
- 4.4 Op basis van de stukken die zich wel in het dossier bevinden concludeert de Commissie dat de werkzaamheden bestonden uit het afkopen van Verzekering 1 en Verzekering 2, het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering, het afsluiten van een pensioen- en beleggingsrekening en twee uitvaartverzekeringen.
- 4.5 Allereerst is de Commissie van oordeel dat Tussenpersoon Consument onvoldoende heeft geïnformeerd conform artikel 86f van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen over de hoogte van de advies- en bemiddelingskosten. Ook blijkt uit het dossier dat Tussenpersoon ondanks het verzoek van Consument daartoe geen kostenspecificatie heeft gegeven.
- 4.6 Daarnaast merkt de Commissie op dat Consument onvoldoende is geïnformeerd over de producteigenschappen van de eerder afgesloten verzekeringen en de producteigenschappen van de door Tussenpersoon geadviseerde verzekeringen. Zo blijkt dat het voor Consument onduidelijk is waarom Tussenpersoon heeft geadviseerd Verzekering 1 en Verzekering 2 af te kopen, een overlijdensrisicoverzekering voor haarzelf en twee uitvaartverzekeringen af te sluiten. Consument was eveneens niet op de hoogte dat het verzekerde bedrag van de overlijdensrisicoverzekering € 25.000,00 is.
- 4.7 De Commissie is van oordeel dat de in r.o. 4.5 en 4.6 genoemde omstandigheden meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de Tussenpersoon aanspraak wil houden op het honorariumbedrag van € 1.950,00. Zie ook Geschillencommissie nr. 2015-217. Nu niet is gebleken dat de werkzaamheden van Tussenpersoon van enig nut zijn geweest voor Consument zal Tussenpersoon de volledige advies- en bemiddelingskosten aan Consument dienen terug te betalen.

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 € 1.950,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.