

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-624 d.d.
20 december 2016**

**(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. S.O.H. Bakkerus en mr. drs. S.F. van Merwijk en
mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

Samenvatting

Aangeslotene verkeerde in de veronderstelling verkeerde dat een officiële beëindiging van de uitvaartverzekering benodigd was en hij consument hierin tegen een vergoeding kon begeleiden. Waarom Aangeslotene daarvan overtuigd was, is de Commissie niet duidelijk geworden. Aangeslotene heeft dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de door hem verrichte werkzaamheden in het kader van de reeds beëindigde uitvaartverzekering noodzakelijk waren. Kort samengevat mocht Aangeslotene wel een vergoeding vragen voor de door hem verrichte werkzaamheden nu Consument door verzekeraar naar hem was doorverwezen in verband met het uitkeren van de afkoopwaarde. Naar het oordeel van de Commissie kan deze vergoeding in alle redelijkheid niet hoger zijn dan een bedrag van € 99,-, hetgeen Consument reeds aan Aangeslotene heeft voldaan.

Consument;

en

4-Insure Holding B.V., gevestigd te Loenen, 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;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument als ontvangen op 11 december 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) een aanbeveling heeft gedaan en dat Aangeslotene hier geen gevolg aan heeft gegeven. Daarom heeft Consument haar klacht aan de Geschillencommissie voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 september 2016 waarbij aangeslotene is verschenen. Hoewel Consument op juiste wijze voor de mondelinge behandeling is opgeroepen, is zij niet verschenen.

2. Feiten

- 2.1. Consument heeft via bemiddeling van Aangeslotene een uitvaartverzekering afgesloten.
- 2.2. Bij brief van 1 december 2013 heeft verzekeraar aan Consument medegedeeld dat de uitvaartverzekering per 1 december 2013 is stopgezet wegens het uitblijven van de premiebetalingen. Tevens heeft verzekeraar medegedeeld dat de afkoopwaarde aan Consument zou worden uitgekeerd, zij het dat op die afkoopwaarde de premies die verzekeraar nog van Consument tegoed had, in mindering zouden worden gebracht. Verzekeraar heeft Consument voor vragen verwezen naar haar assurantietussenpersoon, te weten Aangeslotene.
- 2.3. Op 1 januari 2014 heeft Consument bij Aangeslotene geïnformeerd naar het tijdstip van uitbetaling van de afkoopwaarde van de uitvaartverzekering. Aangeslotene heeft toen aan Consument medegedeeld dat de verzekering nog officieel beëindigd moest worden en dat een bankrekeningnummer aan verzekeraar moest worden doorgegeven. Aangeslotene heeft aangeboden Consument hierbij te begeleiden en in dat kader bij haar thuis langs te komen.
- 2.4. Aangeslotene heeft Consument op 31 januari 2014 thuis bezocht. Consument heeft toen een advies-bemiddelings- en serviceovereenkomst ondertekend. In deze overeenkomst is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Voorlopig bij benadering uit te voeren werkzaamheden
Advies en bemiddeling op basis van € 99,- uurtarief met betrekking tot lopende en nieuwe verzekeringen.”
- 2.5. Bij e-mailbericht van 9 februari 2014 heeft Aangeslotene het volgende aan Consument bericht:

“U heeft mij gebeld omdat uw polis was beëindigd. Hierover heb ik met Dela contact gehad en deze was daadwerkelijk beëindigd. Ik heb met u een afspraak gemaakt om samen te bekijken of het voor u nog zinvol zou zijn alsnog bij Dela te blijven. Dela informeerde mij dat er een betalingsachterstand van € 190,88 was en er geen opzegbrief binnen was gekomen. Dela informeerde ons dat er nog een bedrag stond om uitgekeerd te worden en er geen juist bankrekeningnummer bekend was. Op dat bankrekeningnummer is getracht u een uitbetaling te doen maar werd teruggeboekt omdat er geen juist bankrekeningnummer bekend was. Vervolgens heb ik met u contact opgenomen om langs te komen om bedrag alsnog uitgekeerd te krijgen waarvoor stukken getekend moesten worden als een definitieve opzegging, uitbetaling van de afkoopsom en nieuw banknummer voor de uitbetaling aan de juiste persoon. (...)”
- 2.6. Aangeslotene heeft voor de door hem verrichte werkzaamheden een bedrag van € 345,51,- aan Consument in rekening gebracht.
- 2.7. Consument heeft vervolgens aan Aangeslotene medegedeeld dat deze rekening niet overeenkomstig de afspraak was. Ze heeft een bedrag van € 99,- aan Aangeslotene voldaan. Aangeslotene houdt vast aan het bedrag van € 345,51. Consument heeft daarom een klacht aan de Ombudsman voorgelegd.

- 2.8. De Ombudsman heeft verzekeraar ambtshalve in de procedure betrokken en gevraagd of een opzegging van de uitvaartverzekering noodzakelijk was of niet. Volgens verzekeraar was een officiële opzegging van de verzekering niet nodig omdat deze per 1 december 2013 reeds was beëindigd.
- 2.9. De Ombudsman heeft de klacht van Consument gegrond geacht en een aanbeveling gedaan. In zijn oordeel van 14 oktober 2014 heeft hij onder meer het volgende bepaald: "Zou 4-Insure Holding B.V. voormelde Aanbeveling geheel of gedeeltelijk niet opvolgen, dan kunt u de klacht eveneens aan de Geschillencommissie voorleggen." Aangeslotene heeft deze aanbeveling niet opgevolgd. Een aantal maanden later heeft hij zijn vordering uit handen gegeven aan een incassobureau.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het kwijtschelden van de rekening van € 345,51. Het reeds betaalde bedrag van € 99,- wil Consument eveneens retour ontvangen. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de kosten voor het versturen van drie aangetekende brieven ten bedrage van € 24,- en een bedrag van € 48,40 aan incassokosten.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld als van een redelijk handelend en bekwaam tussenpersoon verwacht had mogen worden. Verzekeraar verlangde enkel nog een bankrekeningnummer waarop de afkoopwaarde van de verzekering uitgekeerd zou kunnen worden. Het hiervoor door Aangeslotene in rekening gebrachte bedrag staat niet in verhouding tot de verrichte werkzaamheden.
- 3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Als meest verstrekkend verweer stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat Consument overeenkomstig art. 29 van het Reglement niet-ontvankelijk is in haar klacht omdat zij deze niet binnen drie maanden na het oordeel van de Ombudsman aan de Commissie heeft voorgelegd.
- 4.2. De Commissie gaat hieraan voorbij. In art. 30 van het Reglement is bepaald dat de Commissie in geval van overschrijding van bedoelde driemaandstermijn een klacht alsnog in behandeling kan nemen als consument naar het oordeel van de Voorzitter of de Commissie van deze termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt. De Commissie stelt vast dat in het oordeel van de Ombudsman van 14 oktober 2014 enkel is opgenomen dat Consument haar klacht aan de Commissie kan voorleggen als Aangeslotene de aanbeveling niet opvolgt. Hieraan is geen termijn verbonden. Bovendien heeft Aangeslotene pas maanden later een incassoprocedure opgestart waardoor de situatie voor Consument in feite onhoudbaar werd.

De Commissie meent dat Consument onder deze omstandigheden conform art. 30 van het Reglement geen verwijt met betrekking tot de termijnoverschrijding kan worden gemaakt. De Commissie gaat daarom over tot inhoudelijke beoordeling van de klacht.

- 4.3. Op basis van de toelichting van Aangeslotene ter zitting is de Commissie ervan overtuigd dat Aangeslotene in de veronderstelling verkeerde dat een officiële beëindiging van de uitvaartverzekering benodigd was. Waarom Aangeslotene daarvan overtuigd was, is de Commissie niet duidelijk geworden. Aangeslotene heeft dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de door hem verrichte werkzaamheden in het kader van de reeds beëindigde uitvaartverzekering noodzakelijk waren. De Commissie is dan ook van oordeel dat geen rechtsgrond voor de vordering van Aangeslotene bestaat.
- 4.4. Aangeslotene mocht wel een vergoeding vragen voor de door hem verrichte werkzaamheden nu Consument door verzekeraar naar hem was doorverwezen in verband met het uitkeren van de afkoopwaarde. Naar het oordeel van de Commissie kan deze vergoeding in alle redelijkheid niet hoger zijn dan een bedrag van € 99,-, hetgeen Consument reeds aan Aangeslotene heeft voldaan.
- 4.5. De door Consument gevorderde kosten voor het versturen van de aangetekende brieven ten bedrage van € 24,- en het bedrag van € 48,40 aan incassokosten acht de Commissie aanvaardbaar, gelet op de situatie waarin zij werd benaderd door een incassobureau en genoodzaakt was hierop te reageren.
- 4.6. Nu de vordering deels wordt toegewezen komt het klachtgeld van € 50,- tevens voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie oordeelt bij niet-bindend advies dat:

- Aangeslotene geen recht op vergoeding heeft voor de door hem onder de adviesbemiddelings- en serviceovereenkomst verrichte werkzaamheden, behoudens het reeds door Consument betaalde bedrag van € 99,-; en
- Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van deze beslissing aan Consument een bedrag van € 72,40 dient te vergoeden, te vermeerderen met het klachtgeld van € 50,-.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld