



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-3
d.d. 2 januari 2012**

(mr P.A. Offers, voorzitter, prof. mr M.L. Hendrikse en mr B.F. Keulen, leden, en
mr S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Lijfrenteverzekeringen afgesloten via een tussenpersoon. De door Consument gestelde afspraak met Aangeslotene omtrent de maximale kosten van deze verzekeringen is niet komen vast te staan. De hoogte van de door Aangeslotene ontvangen provisie maakt onderdeel uit van afspraken tussen de verzekeraar en Aangeslotene, waar Consument buitenstaat. Bovendien was Consument deskundig ter zake van assurantiebemiddeling.

I. Procedure

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

- bescheiden uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, ontvangen 12 januari 2011, met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 28 april 2011;
- de repliek van Consument d.d. 6 mei 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 31 mei 2011 met bijlagen;
- de reactie van Consument d.d. 10 juni 2011 op de dupliek.

Aangeslotene heeft op de reactie van Consument d.d. 10 juni 2011 niet meer gereageerd.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

Consument heeft meegedeeld om medische redenen niet een mondelinge behandeling van het geschil te kunnen bijwonen. Daarop heeft de Commissie besloten om het geschil op de stukken af te doen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument en zijn echtgenote hebben ieder op 1 april 1998 bij een verzekeraar een lijf-rente-verzekering tegen koopsom afgesloten. Ook heeft Consument op 1 april 1998 bij deze verzekeraar een lijfrenteverzekering tegen periodieke premiebetaling gesloten. Alle drie de verzekeringen zijn tot stand gekomen door de bemiddeling van Aangeslotene als assurantie-tussenpersoon.

3. Geschil

3.1 Consument vordert (in zijn repliek): betaling door Aangeslotene van de teveel ingehouden kosten van ruim € 11.000,- plus wettelijke rente en kosten vanaf 1 april 1998.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument heeft bij het afsluiten van de drie verzekeringen met Aangeslotene afgesproken dat de totale kosten niet hoger mochten zijn dan 4 – 5%. Een schriftelijke bevestiging daarvan heeft Consument niet van Aangeslotene mogen ontvangen. Uiteindelijk blijkt dat 23,5% kosten is ingehouden, waarvan 9,1% provisie voor Aangeslotene. Deze heeft voor drie uren werkzaamheden bij het afsluiten van de verzekering in totaal € 4.360,92 aan provisie ontvangen. Consument vindt dit een woekerprovisie. Consument heeft dienaangaande in dwaling verkeerd. Specifieke kennis ter zake kon hij niet hebben, want als tussenpersoon had Consument slechts een kleine portefeuille van kredieten en schadeverzekeringen. Wegens zijn ziekte heeft hij in 1997 deze portefeuille al overgedragen. Twaalf jaar lang heeft hij geprobeerd duidelijkheid te krijgen over de ingehouden kosten en provisie en de te hoge inhoudingen terug te vorderen. Hij werd daarbij van het kastje naar de muur gestuurd. Aangeslotene heeft hem bij het tot stand komen van de verzekeringen misleid door geen mededeling te doen omtrent aan de verzekeringen verbonden kosten. Ook in 1998 al had een tussenpersoon een zorgplicht en golden voor hem allerlei regels. Uitgaande van een ruim bemeten honorarium van € 200,- per uur van Aangeslotene heeft deze als volgt teveel provisie ontvangen:

Polis 1	€ 2.139,82 - € 200,- =	€ 1.939,82
Polis 2	€ 1.110,55 - € 200,- =	€ 910,55
Polis 3	€ 1.110,55 - € 200,- =	€ 910,55

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. In haar brief van 11 november 2010 heeft Aangeslotene aan Consument uiteengezet waarom zij niet aansprakelijk is voor het innen van (afsluit)provisie op de drie door Consument en zijn echtgenote afgesloten levensverzekeringen. Er zijn met Consument geen afspraken gemaakt wat betreft de beloning van Aangeslotene. In 1998 gold een verbod op retour-provisie. Aangeslotene is in 1998 op de gebruikelijke wijze door de verzekeraar beloond met



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

afsluitprovisie. Consument was zelf als assurantietussenpersoon goed op de hoogte van de beloningsstructuren voor het intermediair. Bovendien bestond de huidige wet- en regelgeving omtrent de beloning van het intermediair en de informatieverstrekking daarover aan de consument in 1998 nog niet. Wel is toen met Consument afgesproken dat deze een fee zou krijgen als hij relaties bij Aangeslotene zou aanbrengen. Eenmalig is aan hem nadien in dat kader wegens drie succesvolle recommandaties een aanbrengfee van fl. 10.573,- overgemaakt.

4. Beoordeling

4.1 Consument stelt dat hij met Aangeslotene heeft afgesproken dat de totale kosten van de door hem en zijn echtgenote in 1998 afgesloten lijfrenteverzekerings niet hoger mochten zijn dan 4 – 5%. Aangeslotene heeft gemotiveerd betwist dat een dergelijke afspraak met Consument is gemaakt. Consument heeft tegenover deze betwisting de gestelde afspraak met Aangeslotene niet nader onderbouwd. De Commissie is dan ook van oordeel dat de door Consument gestelde afspraak niet is komen vast te staan.

4.2 Verder geldt dat de hoogte van de door Aangeslotene op de onderhavige lijfrente-verzekeringen ontvangen provisie onderdeel uitmaakt van afspraken tussen de verzekeraar en Aangeslotene, waar Consument buitenstaat.

4.3 Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat het Consument die tot in 1997 een assurantiekantoor had en die beschikt over het diploma Assurantie A, niet kan zijn ontgaan dat een niet onaanzienlijk deel van de premie bestemd was voor bestrijding van kosten en voor provisie van de tussenpersoon.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.