



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 103 d.d.
10 november 2009**

(mr P.A. Offers, voorzitter, mr C.E. du Perron en drs A.I.M. Kool)

1. Procedure

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en op 3 februari 2009 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 17 juni 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 25 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 16 juli 2009.

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.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 19 oktober 2009.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft als werknemer van zijn besloten vennootschap bij Aangeslotene met ingang van 1 februari 2001 een C-polis afgesloten. De verzekering kwam tot stand op basis van een door Consument ingevuld en ondertekend aanvraagformulier dat de naam en het adres van een tussenpersoon vermeldt en door deze tussenpersoon bij brief van 19 februari 2001 aan Aangeslotene is toegezonden.

In een brief van 11 februari 2008 heeft Aangeslotene aan Consument een overzicht verstrekt van de kosten van deze C-polis, waaronder kosten van 'Provisie of andere beloning van bemiddelaar' ten bedrage van € 5.105,59 tot 4 januari 2008 en van € 13.927,- van 4 januari 2008 tot de einddatum 1 september 2027.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert het terugstorten van de reeds aan de waarde van de polis onttrokken tussenpersoonprovisie, vermeerderd met de door Consument daarover gederfde beleggingsopbrengst, en voorts het staken van de onttrekkingen ten behoeve van de tussenpersoonprovisie aan de waarde van de verzekering.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene weigert de aan Consument in rekening gebrachte provisie weer aan de waarde van de polis ten goede te laten komen en weigert voor de toekomst geen onttrekkingen aan de polis voor tussenpersoonprovisie te zullen doen. Aangeslotene kan echter niet aantonen dat Consument de tussenpersoon heeft ingeschakeld. Een bemiddelingsovereenkomst kan Aangeslotene niet over leggen. Aangeslotene heeft de tussenpersoon als de tussenpersoon van Consument beschouwd, maar zonder dit te verifiëren bij Consument. Consument heeft aangenomen dat Aangeslotene voor het gemak de tussenpersoon had ingeschakeld, en weigert de kosten daarvan te dragen. Consument is niet overeengekomen of heeft niet ingestemd met bemiddeling op zijn kosten door de tussenpersoon. Enkel op instigatie van Aangeslotene heeft de tussenpersoon werkzaamheden ten behoeve van de verzekering van Consument verricht. De tussenpersoon was in 2000 nog de bemiddelaar voor de voormalige werkgever van Consument.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene is niet in het bezit van een bemiddelingsovereenkomst tussen Consument en de tussenpersoon. Een dergelijke overeenkomst werd – in ieder geval ten tijde van het afsluiten van de verzekering – normaliter ook niet schriftelijk aangegaan als niet op feebasis werd bemiddeld. Uit het polisdossier blijkt echter dat Consument bij het aangaan en gedurende de looptijd van de verzekering van de dienstverlening door de tussenpersoon gebruik heeft gemaakt. Consument heeft zelf en op eigen naam de verzekering aangevraagd en de aanvraag via de tussenpersoon bij Aangeslotene ingediend. Consument heeft het door hem ingevulde en ondertekende aanvraagformulier voor de verzekering aan de tussenpersoon overhandigd, die het vervolgens aan Aangeslotene heeft gestuurd. Het aanvraagformulier is voorzien van de aantekening dat de tussenpersoon als bemiddelaar optreedt. Daaruit en uit de begeleidende brief van de tussenpersoon blijkt onmiskenbaar dat deze zijn bemiddeling ten behoeve van Consument heeft verleend. De tussenpersoon is niet voor het gemak door Aangeslotene ingeschakeld en is hier evenmin werkzaam als bemiddelaar voor de voormalige werkgever van Consument.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uit het polisdoossier blijkt dat t/m 2007 de contacten tussen Aangeslotene en Consument steeds via de tussenpersoon hebben gelopen. Consument heeft steeds zelf zijn handtekening geplaatst onder documenten zoals opgaven van salariswijzigingen en een pensioenbrief die de tussenpersoon aan Aangeslotene heeft toegezonden. Namens Consument heeft de tussenpersoon Aangeslotene in 2007 gevraagd om een opgave van de investeringen en de ingehouden kosten. Pas nadat Aangeslotene die opgave had verstrekt, gaf Consument te kennen dat de tussenpersoon niet als zijn bemiddelaar mag worden gezien.

Het verzoek om het inhouden van de kosten van de bemiddelaar te staken en de ingehouden kosten in de polis terug te storten, heeft Aangeslotene aan de tussenpersoon voorgelegd. Deze wil echter aan een terugstorten niet meewerken. Aangeslotene biedt uitsluitend verzekeringen aan via het onafhankelijke intermediair en laat geen nieuwe verzekeringen tot de kantoorportefeuille toe. Ook als Aangeslotene zou toestaan dat de verzekering wordt voortgezet zonder onafhankelijke bemiddelaar, zou dat geen invloed hebben op de ontwikkeling van de waarde van de polis van Consument, doordat in dat geval werkzaamheden die normaliter door de tussenpersoon worden uitgevoerd door Aangeslotene moeten worden verricht, met de daaraan verbonden kosten.

Uit de stukken blijkt niet anders dan dat de tussenpersoon als bemiddelaar voor Consument is opgetreden en ook feitelijk werkzaamheden voor hem heeft verricht. Aangeslotene heeft dan ook terecht de tussenpersoon als de bemiddelaar op deze verzekering aangemerkt en de kosten van de bemiddelaar aan de verzekering onttrokken en aan de tussenpersoon afgedragen.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Consument heeft nog aangevoerd dat hij niet ontkent dat er een tussenpersoon op het onderhavige contract zit, maar dat hij de tussenpersoon niet heeft ingeschakeld. Ook Aangeslotene heeft aangevoerd dat hij, Aangeslotene, de tussenpersoon niet heeft ingeschakeld.

5. Beoordeling

Uit de stukken en het relaas van partijen ter zitting komt naar voren dat de tussenpersoon niet door Aangeslotene is ingeschakeld. Aangeslotene mocht uit het feit dat het door Consument ingevulde en ondertekende aanvraagformulier voor de onderhavige verzekering door de tussenpersoon werd toegezonden, terwijl onderaan dat formulier de gegevens van die tussenpersoon vermeld stonden, concluderen dat deze door Consument was ingeschakeld. Aangeslotene behoeft daaromtrent niet navraag te doen bij Consument. Het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

feit dat de latere contacten van Consument met Aangeslotene steeds via de tussenpersoon liepen, kon voor Aangeslotene een bevestiging van de juistheid van deze conclusie zijn. Anderzijds heeft Consument te kennen gegeven dat hij bekend is met de verzekeringsbranche en de daar gehanteerde systemen van belonen van tussenpersonen. Aangezien het aanvraagformulier voor de onderhavige verzekering door de tussenpersoon aan Aangeslotene is toegezonden en Consument vervolgens het contact met Aangeslotene steeds via de tussenpersoon heeft laten verlopen, moest Consument verwachten dat de kosten van de tussenpersoon voor hem, Consument, zouden zijn. De klacht over de hoogte van deze kosten heeft Consument pas later geuit, zodat deze niet voor behandeling in aanmerking komt.

Dit een en ander leidt ertoe dat de Commissie de klacht zal afwijzen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de klacht af.