Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0868

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.J.A. Koster, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument 1 en de consument 2 en tezamen de consumenten
Tegen	Paul Martens Hypotheken & Verzekeringen, gevestigd te Uitgeest, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante passages uit de opdrachtovereenkomst

Samenvatting

Opdracht tot advies en bemiddeling. De commissie stelt vast dat op de consumenten op grond van de opdrachtovereenkomst in beginsel een betalingsverplichting van 180 maandelijkse termijnen van € 15,79 en € 9,79 rust. De commissie is van oordeel dat de adviseur fouten heeft gemaakt en dat hij hiermee zijn zorgplicht heeft geschonden. Het is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat adviseur een aanspraak maakt op betaling van de gehele eindfactuur. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de adviseur; 5) de aanvulling op de dupliek van de adviseur en 6) de tijdens de mondelinge behandeling door de consumenten ingebrachte pleitnota.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juli 2024. Op de hoorzitting was de consument 2 aanwezig, samen met de heer [naam 3], een vriend van de familie. Namens de adviseur was aanwezig: de heer [naam 4].

1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De adviseur heeft als assurantietussenpersoon van de consumenten opgetreden. Daartoe hebben de consumenten de dienstverleningsopdracht (hierna 'de opdrachtovereenkomst') van 10 april 2012 ondertekend. Ook hebben de consumenten op 20 april 2012 twee Formulieren maandelijkse machtiging ondertekend. De relevante passages uit de getekende opdrachtovereenkomst en de Formulieren maandelijkse machtiging zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument hebben alle verzekeringen die de adviseur in beheer had per 1 maart 2024 beëindigd of zij hebben het beheer hiervan per deze datum overgedragen aan een ander intermediair. Ook hebben zij de opdracht aan de adviseur op die datum beëindigd.

2.3 De adviseur heeft de consumenten een factuur gezonden van € 1.512,83. Dit bedrag bestaat uit 39 en 38 resterende maandtermijnen van respectievelijk € 15,79 en € 9,79, tezamen 987,83 en een vergoeding van € 525,- (7 maal € 75,-). De consumenten willen deze factuur niet betalen.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij de door de adviseur bedongen vergoeding niet volledig verschuldigd zijn en recht hebben op teruggave van de 78 maandtermijn van € 15,29 die sinds de beëindiging van de levensverzekering bij ASR zijn betaald aan de adviseur, onder aftrek van € 75,-. Dit is in totaal € 1.117,62 welk bedrag moet worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 3 februari 2024.

2.5 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de maandelijkse vergoeding die de adviseur vordert bovenmatig is aangezien hij ook al via verzekeraar provisie ontvangt voor zijn werkzaamheden.

2.6 De levensverzekering bij ASR is per 28 augustus 2017 al beëindigd waardoor volgens de consumenten in ieder geval vanaf dat moment de maandelijkse vergoeding van € 15,29 niet meer verschuldigd is.

2.7 Daarnaast zijn de consumenten niet tevreden over de verleende dienstverlening waardoor zij zich niet altijd ontzorgd hebben gevoeld. De adviseur heeft niet jaarlijks het verzekeringspakket met de consumenten doorgelopen en alleen contact gehad over een beperkt aantal schades die sinds 2012 hebben voorgedaan. Bij de schade na een aanrijding in Duitsland heeft de adviseur hen niet bijgestaan in de schadeafwikkeling. Verder heeft de adviseur geen actie ondernomen toen zij bij de omzetting van Reaal naar Nationale-Nederlanden aangaven vanwege eerdere vervelende ervaringen niet bij Nationale-Nederlanden verzekerd te willen zijn.

Hierdoor zijn tegen de wens van de consumenten in de verzekeringen toch overgegaan naar Nationale-Nederlanden. Bovendien is hierbij de verkeersrechtsbijstandverzekering onbedoeld komen te vervallen en heeft de adviseur dit niet tijdig opgemerkt. Ten slotte heeft de adviseur bij de aanvraag van de autoverzekering een te laag aantal maximale kilometers doorgegeven.

Het verweer

2.8 De adviseur voert de volgende verweren.

2.9 De consumenten waren bekend met de tarieven voor advies en bemiddeling. Partijen zijn deze overeengekomen in de opdrachtovereenkomst met incassomachtigingen. Deze machtigingen gelden voor een periode van 15 jaar. Ook staat daarin beschreven dat in het geval van intrekking van deze maandelijkse machtiging en/of intrekking van betaling(en) nadat bovenvermelde bedrag(en) zijn afgeschreven, ongeacht door welke oorzaak, de totale betalingsverplichting blijft bestaan.

2.10 Voor de levensverzekering bij ASR heeft de adviseur geen provisie van de verzekeraar ontvangen. Bij de overlijdensrisicoverzekering afgesloten bij Reaal was dit wel het geval. Deze provisie heeft hij in mindering gebracht op de door de consumenten te betalen maandelijkse kosten.

2.11 Het verwijt van de consumenten dat de adviseur hen had moeten bijstaan in de schade-afwikkeling na de aanrijding in Duitsland is niet terecht. Partijen hebben in de opdracht-overeenkomst afgesproken dat de hulp van de adviseur zich beperkt tot binnenlandse schades.

2.12 Anders dan de consumenten heeft de adviseur wel goede ervaringen met Nationale-Nederlanden. Hij zag dan ook geen reden om actie te ondernemen toen de consumenten aangaven dat zij er bezwaar tegen hadden dat de verzekeringen bij Reaal automatisch zouden worden overgenomen door Nationale-Nederlanden.

2.13 De adviseur heeft conform de wens van de consumenten de verzekeringen niet periodiek doorgenomen om te controleren of deze nog passend waren. Afgesproken was namelijk dat de consumenten met hem contact zouden zoeken als er iets nodig was.

2.14 Ten slotte ontkent de adviseur bij het afsluiten van de autoverzekering het aantal kilometers te hebben opgegeven.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur recht had op de in het verleden geïncasseerde maandelijkse bedragen van € 15,79 en € 9,79 en de in de factuur van 1 maart 2024 In rekening gebrachte resterende termijnen. Hiertoe zal zij eerst beoordelen of de verschuldigdheid ervan voortvloeit uit de opdrachtovereenkomst. Vervolgens of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consumenten en zo ja of dit aanleiding geeft tot kwijtschelding van de factuur voor de kosten voor advies en bemiddeling en/of het toewijzen van schadevergoeding.

Inhoud en strekking van de tussen partijen gesloten opdrachtovereenkomst

3.2 In de opdrachtovereenkomst staat dat de consumenten voor de verzekeringen die door bemiddeling van de adviseur zijn afgesloten een eenmalige vergoeding van € 75,- verschuldigd is. De consumenten erkennen dat zij deze vergoeding verschuldigd zijn.

3.3 De consumenten en de adviseur zijn in twee Formulieren maandelijkse machtiging met de adviseur overeengekomen dat zij voor de advisering en bemiddeling van twee verzekeringen een maandelijkse vergoeding van € 15,79 en € 9,79 aan de adviseur verschuldigd zijn voor een periode van 15 jaar/180 maanden. Er staat geen rechtsregel aan in de weg om advies- en bemiddelingskosten in termijnen bij de klant in rekening te brengen. De consumenten zijn dus contractueel verplicht om de termijnen te betalen. De consumenten blijven die maandelijkse vergoedingen voor het advies en de bemiddeling verschuldigd, ook als zij de machtiging automatische incasso intrekken of geïncasseerde bedragen storneren.

3.4 Verondersteld dat de door de adviseur bedongen vergoeding hoger is dan gemiddeld, leidt dit er niet toe dat de consumenten de termijnen niet hoeven te betalen. Zij hebben immers met de adviseur afgesproken dat zij die termijnen zullen betalen. Ook een eventuele vergoeding die de adviseur als provisie van de verzekeraar heeft ontvangen, zet de tussen partijen gemaakte afspraken niet opzij. De commissie stelt hiermee vast dat op de consumenten contractueel verplicht zijn om de adviseur in totaal 180 maandelijkse termijnen van € 15,79 en € 9,79 te betalen.

De zorgplicht van de adviseur

3.5 Vervolgens komt de vraag aan de orde of het verwijt dat de adviseur zijn werkzaamheden voor de consumenten onvoldoende heeft ontzorgd terecht is en of dit invloed heeft op de hiervoor genoemde betalingsverplichting.

3.6 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. is zijn taak daarbij te waken voor de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.[1]

3.7 Uit de hiervoor omschreven zorgplicht vloeit voort dat een assurantietussenpersoon is gehouden om periodiek aandacht te besteden aan de verzekeringen in zijn portefeuille. De omvang van die verplichting is afhankelijk van wat partijen daarover zijn overeengekomen en van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de verzekeringen en de omvang van de vergoeding die voor het beheer van de verzekeringen wordt ontvangen.

3.8 De consumenten voeren verschillende punten aan waarop de adviseur hen in hun beleving onvoldoende heeft ontzorgd en hiermee dus tekort is geschoten in zijn zorgplicht. Hieronder zullen deze punten ieder afzonderlijk besproken worden.

3.9 De consumenten vinden dat de adviseur hen had behoren bij te staan bij de afwikkeling van de schade die in Duitsland als gevolg van een aanrijding aan hun auto is ontstaan. De commissie volgt het verweer van de adviseur dat tussen partijen overeengekomen is dat hij alleen bemoeienis heeft met binnenlandse schades. In de opdrachtovereenkomst is dit namelijk expliciet afgesproken. Hierin staat namelijk *"Ook staat FD opdrachtgever bij bij de behandeling en afhandeling van binnenlandse schademeldingen."*.

3.10 Verder verwijten de consumenten de adviseur dat bij de aanvraag van de autoverzekering een te laag aantal te rijden maximale kilometers doorgegeven. De commissie kan niet vaststellen dat de adviseur bij de aanvraag van de autoverzekering onjuiste informatie heeft opgegeven. Ter zitting is bovendien besproken dat de consumenten geen extra kosten hebben moeten maken doordat de verzekeraar op het polisblad een lager aantal kilometers heeft vermeld dan de consumenten jaarlijks maken met de auto. Dit verwijt leidt dan ook niet tot toewijzing van de vordering.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur ten onrechte nagelaten actie te ondernemen toen de consumenten hem bij de overgang van Reaal naar Nationale-Nederlanden lieten weten in het verleden slechte ervaringen met Nationale-Nederlanden te hebben gehad en om die reden daar liever niet verzekerd wilde zijn.

[1] Zie o.a. Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat de adviseur zelf wel positieve ervaringen had met Nationale-Nederlanden betekent niet dat hij voor de consumenten niet had moeten nagaan of zij hun verzekeringen bij een andere verzekeraar onder konden brengen.

3.12 Ten slotte heeft de adviseur onvoldoende zorg betracht doordat hij heeft verzuimd om voldoende aandacht te besteden aan de verzekeringen van de consumenten die hij in zijn portefeuille had. Ook als de consumenten hebben aangegeven dat zij zelf contact zou opnemen als er iets nodig is, mag van de adviseur verwacht worden dat hij op eigen initiatief contact had gezocht naar aanleiding van het bericht van Nationale-Nederlanden dat de verkeersrechtsbijstandverzekering komt te vervallen. De adviseur had de consumenten op deze belangrijke wijziging moeten wijzen en hen zo nodig een alternatief moeten aanreiken zodat de consumenten die dekking zouden behouden. Dit heeft de adviseur ten onrechte nagelaten. Daardoor konden de consumenten geen rechtsbijstandsverzekeraar inschakelen voor de afwikkeling van de schade die in Duitsland aan hun auto was ontstaan. Dat Nationale-Nederlanden de consumenten ook rechtstreeks per brief over heeft geïnformeerd over het vervallen van de verkeersrechtsbijstandverzekering waarbij is opgemerkt dat de consumenten contact moesten opnemen met hun adviseur, doet niets af aan de eigen verantwoordelijkheid van de adviseur hierin.

3.13 De commissie is van oordeel dat de adviseur fouten heeft gemaakt en dat hij hiermee zijn zorgplicht heeft geschonden. Dit oordeel leidt echter niet automatisch tot toewijzing van de gevorderde terugbetalingen of verval van de gehele eindfactuur. De commissie oordeelt dat het gelet op de gemaakte fouten naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek) onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op betaling van de gehele eindfactuur van € 1.512,83. De commissie oordeelt dat de adviseur recht heeft op € 1.000,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consument deels gegrond is en dat de adviseur de eindfactuur van € 1.512,83 voor advies- en bemiddelingskosten matigt tot € 1.000,- binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante passages uit de opdrachtovereenkomst

Hierbij verstrekt/verstrekken ondergetekende(n):

[naam en adresgegevens van de consumenten]

hierna te noemen "opdrachtgever' opdracht aan : Paul Martens Verzekeringen & Hypotheken
[adresgegevens adviseur]

hierna te noemen "Financieel Dienstverlener" of "FD", om particuliere schadeverzekering(en) zoals bijvoorbeeld een woonhuis- inboedel- avp- aansprakelijkheids- auto- bromfiets- opstalmotor- en/of rechtsbijstandverzekering bij verzekeraar Reaal en/of diens rechtsopvolger(s) onder te brengen. De éénmalig (extra) verschuldigde beloning aan FD daarvoor bedraagt € 75,= per huidige en in de toekomst tot stand te brengen verzekering(en). FD kiest niet er niet voor om opdrachtgever(s) voor schadeverzekeringen maandelijkse abonnementskosten in rekening te brengen, wel dient voor bovengenoemde verzekeringen een éénmalige vergoeding per verzekering te worden voldaan. Dat mag vóóraf of achteraf.

FD dient tijd te investeren en kosten te maken om het/de door opdrachtgever gewenste product(en) bij financiële instelling(en) en/of verzekeraar(s) tot stand te brengen en in zijn eigen administratie (doorlopend) te archiveren en actueel te houden. Te denken valt daarbij o.a. aan het evt. opzeggen van bestaande verzekering(en) elders, (aangetekende) postzendingen, adviesgesprekken, offreren, aanvragen, archiveren, reistijd(en) etc. Ook staat FD opdrachtgever bij bij de behandeling en afhandeling van binnenlandse schademeldingen. Afgezien van de contractduur die via FD tussen opdrachtgever en de verzekeraar is/wordt afgesproken en de vergoeding die FD van verzekeraar(s) ontvangt is opdrachtgever aan FD vooraf of achteraf, bijvoorbeeld ten tijde van verkoop van verzekerde belangen of bij opzegging en/of intermediairswijziging van via FD beheerde/afgesloten en aangevraagde verzekering(en) een vergoeding verschuldigd van € 75,-. Niet als boete maar als (extra) vergoeding voor o.a. voornoemde (eerder verrichte) werkzaamheden. Dit bedrag geldt per schadeverzekering maar ook per bijproduct zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend een glas- en of ongevallen inzittenden verzekering die via FD is/wordt/zou worden ondergebracht.

Formulier voor maandelijkse machtiging

(...)

VERKLARING	*Ondergetekende verleent hierbij een maandelijkse machtiging om van mijn rekening en bedrag af te schrijven met betrekking tot de dienstverlening van Paul Martens verz. & hypotheken.* *Ondergetekende verklaart zich akkoord met de regeling* zoals onderaan dit formulier vermeld.* *(...)*	
	Bedrag	***€ 15,29***
	Reden afschrijving bedrag:	*Advies / bemiddeling op het gebied van: ASR Vermogengarant Verzekeringen.*
Betaalwijze	*Maandelijks voor een periode van 180 maanden.* *(...)*	
**Regeling*	*Deze maandelijkse machtiging geldt voor een periode van 15 jaar. (...) Ingeval van intrekking van deze maandelijkse machtiging en/of intrekking van betaling(en) nadat bovenvermelde bedrag(en) bij u zijn afgeschreven, ongeacht door welke oorzaak, blijft u totale betalingsverplichting bestaan. (...)*	

Formulier voor maandelijkse machtiging

(...)

VERKLARING	*Ondergetekende verleent hierbij een maandelijkse machtiging om van mijn rekening en bedrag af te schrijven met betrekking tot de dienstverlening van Martens Fin. Advies, ook wel FD(Financieel dienstverlener) genoemd.* *Ondergetekende verklaart zich akkoord met de regeling* zoals onderaan dit formulier vermeld.* *(...)*	
	Bedrag	***€ 9,79***
	Reden afschrijving bedrag:	*Advies / bemiddeling op het gebied van: Reaal Risicoverzekeringen. (...)*
Betaalwijze	*Maandelijks voor een periode van 180 maanden.* *(...)*	
**Regeling*	*Deze maandelijkse machtiging geldt voor een periode van 15 jaar. (...) Ingeval van intrekking van deze maandelijkse machtiging en/of intrekking van betaling(en) nadat bovenvermelde bedrag(en) bij u zijn afgeschreven, ongeacht door welke oorzaak, blijft u totale betalingsverplichting bestaan, omdat uw FD de werkzaamheden voor het tot stand komen van de verzekeringen vooraf heeft verricht. (...)*	