Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-093 d.d. 6 februari 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.W.H. Vink en drs. W. Dullemond, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt te hebben gedwaald omtrent de in de premie van door hem gesloten schadeverzekeringen verdisconteerde provisie voor Aangeslotene. Hij vordert terugbetaling van de reeds betaalde provisie en voortzetting van de verzekeringsovereenkomst zonder dat een bedrag voor provisie in de premie is verdisconteerd. De Commissie overweegt dat Consument van de verzekeraar een product heeft gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. Over de inhoud van dit product heeft Consument, zo blijkt de Commissie uit de in het dossier aanwezige stukken, niet gedwaald. De Commissie is van oordeel dat het de verzekeraar vrij staat een deel van de premie aan Aangeslotene te betalen voor door Aangeslotene te verlenen diensten aan Consument. Uit de stukken is de Commissie voorts gebleken dat door Aangeslotene voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden zijn verricht, die in ieder geval bestaan uit de bemiddelingswerkzaamheden bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst. Overigens zijn de kosten van deze werkzaamheden ook niet onredelijk. In het midden kan worden gelaten of Aangeslotene Consument heeft geïnformeerd over de in de premie verdisconteerde provisie ten behoeve van haar werkzaamheden. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Maas en Leudal U.A., hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 10 oktober 2012 en het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ingekomen op 12 oktober 2012;
- de brief met bijlagen van Consument van 10 april 2013;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. De Commissie zal op verzoek van partijen onder verwijzing naar artikel 37 lid 7 van haar Reglement uitspraak doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft met advisering en bemiddeling van Aangeslotene meerdere schadeverzekeringen, die onderdeel uitmaken van een pakketpolis, gesloten met ingangsdatum van 1 september 2006.

3.2. De verzekeraar heeft op 24 augustus 2012 een prolongatiepolis afgegeven en daarop het maandbedrag als volgt gespecificeerd:

Premie [verzekeraar]	€	103,33
Pakketkorting 12,0 %	€	12,44

Premie na korting	**€**	**90,89**
Dienstverlening Rabobank	€	15,15

Netto maandpremie	**€**	**106,04**
Administratiekosten	€	3,19
Assurantiebelasting	€	9,93

Uw maandbedrag	**€**	**119,16**

3.3. In de begeleidende brief bij dit polisblad schrijft de verzekeraar, onder meer:
*"**Vergoeding dienstverlening [Aangeslotene]***
We laten dit jaar voor het eerst op uw verzekeringsbewijs zien welk deel van uw premie als vergoeding aan de [Aangeslotene] wordt betaald voor haar dienstverlening als tussenpersoon. Samen met de [Aangeslotene] vinden we het belangrijk om u hierin inzicht te geven. Zo ziet u wat u waarvoor betaalt. In de bijlage bij deze brief leest u er meer over."
De bijlage bij de brief vermeldt over de vergoeding voor de dienstverlening van Aangeslotene:
*"**Vaste tarieven***
Tot nu toe was de hoogte van de vergoeding aan de [Aangeslotene] een vast percentage van de premie. Daardoor stond de hoogte van het bedrag niet altijd in verhouding tot de werkzaamheden van uw [Aangeslotene]. (…)Vanaf nu hanteren we per verzekering een vaste vergoeding die is afgestemd op de inspanning van de [Aangeslotene]. (…).
Uw verzekeringsbewijs
Tot nu toe zag u op uw verzekeringsbewijs premiebedragen inclusief de vergoeding aan de [Aangeslotene]. Op uw nieuwe verzekeringsbewijs zijn de premiebedragen exclusief de vergoeding aan de [Aangeslotene]. De vergoeding die u betaalt, vindt u rechtsboven op uw verzekeringsbewijs onder het kopje "Dienstverlening [Aangeslotene]". (…)"

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene betaling van een bedrag ter hoogte van de door Consument betaalde provisie vanaf de ingangsdatum van de pakketpolis te verhogen met de wettelijke rente en voortzetting van de verzekering zonder betaling van provisie.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument heeft gedwaald over de in de premie verdisconteerde provisie voor Aangeslotene. Consument is door Aangeslotene niet geïnformeerd over (de hoogte van) de provisie, zodat niet kan worden aangenomen dat Consument met de provisie aan Aangeslotene heeft ingestemd (vergelijk ECLI:NL:HR:2013:BZ3749, Hoge Raad 14 juni 2013). De provisiekosten zijn dus niet overeengekomen. Voor de sinds 2006 betaalde en nog te betalen provisie is dus geen grond aanwezig.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. De Commissie overweegt dat Consument van de verzekeraar een product heeft gekocht, bestaande uit verschillende onderdelen, tegen een bepaalde prijs, de premie. Uit de in het dossier aanwezige stukken blijkt dat Consument over de inhoud van dit product niet heeft gedwaald. De Commissie is van oordeel dat het de verzekeraar vrij staat een deel van de premie aan Aangeslotene te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument. Consument heeft het arrest van de Hoge Raad van 14 juni 2013 aangehaald waarin de Hoge Raad oordeelde over in rekening te brengen kosten die ten laste van een potentieel te behalen resultaat gaan. Anders dan in die uitspraak blijkt in deze zaak dat Aangeslotene voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden heeft verricht. Deze bestaan in ieder geval uit de bemiddelingswerkzaamheden bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst. Overigens worden de kosten van deze werkzaamheden niet onredelijk geacht.

5.2. In het midden wordt gelaten of Aangeslotene Consument heeft geïnformeerd over de in de premie verdisconteerde provisie ten behoeve van haar werkzaamheden. Ten overvloede overweegt de Commissie dat, wanneer zou komen vast te staan dat Consument over de betaling van provisie aan Aangeslotene niet is geïnformeerd, voor een geslaagd beroep op dwaling het enkele niet weten onvoldoende is. Daarvoor is immers ook vereist dat Consument de verzekering niet zou zijn aangegaan wanneer hij wel van de provisiebetaling op de hoogte zou zijn geweest. Dit laatste is door Consument niet gesteld en is ook overigens niet gebleken.

5.3. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.