Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-261
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op:	8 januari 2015
Ingesteld door:	Consument
Tegen:	Verzekerings-Adviesburo Peter Thijssen, gevestigd te Horst aan de Maas, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak:	9 september 2015
Aard uitspraak:	bindend advies

Samenvatting

Uitvoering taak assurantietussenpersoon. Consument klaagt dat de assurantietussenpersoon tekortschiet in de uitvoering van zijn werkzaamheden ten behoeve van Consument door te weigeren duidelijkheid te verschaffen over welke verzekeringen er zijn afgesloten en welke premies daarvoor voldaan (zijn en) moeten worden. Tevens klaagt Consument dat de assurantietussenpersoon weigert de informatie te verschaffen die nodig is om duidelijkheid te krijgen over de juistheid van de eindafrekening van de assurantietussenpersoon. Consument vordert antwoorden op zijn vragen en vraagt om berekening van het door hem geleden nadeel. De assurantietussenpersoon heeft geen verweer gevoerd. De Commissie acht de assurantietussenpersoon, gezien zijn contractuele relatie met Consument, gehouden de door Consument verlangde informatie te verschaffen. De Commissie maakt zelf geen berekening van het nadeel van Consument. De Commissie acht de assurantietussenpersoon gehouden de in dat kader benodigde informatie te verschaffen aan Consument, opdat Consument zelf een berekening kan (laten) maken.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- de aanvulling van Consument inclusief bijlagen van 21 januari 2015;
- de brief van Adviseur van 10 maart 2015; en
- de aanvullende reactie van Consument van 3 juni 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft zijn belangen op het gebied van assurantiën laten behartigen door een Adviseur. Vanwege de onvrede die is ontstaan over de wijze waarop Adviseur dit deed, is Consument begin 2014 overgestapt naar een andere adviseur (hierna: AGH).

2.2 Bij brief van 25 februari 2014 heeft AGH Adviseur in kennis gesteld van de overstap van Consument. AGH heeft daarbij onder meer verzocht om een eindafrekening toe te zenden en enkele vragen van Consument te beantwoorden.

2.3 Op 17 mei 2014 heeft Adviseur informatie verzonden aan Consument. Aangezien deze informatie niet de gewenste duidelijkheid gaf aan Consument heeft Consument bij brief van 29 juni 2014 om opheldering gevraagd. Een reactie daarop is uitgebleven.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat Adviseur tekortschiet in de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van Consument door:

i. Te weigeren duidelijkheid te verschaffen voor wat betreft de verzekeringen die ten behoeve van Consument zijn afgesloten en de daarvoor verschuldigde premies.
ii. Te weigeren informatie te verschaffen die nodig is om duidelijkheid te krijgen over de juistheid van de eindnota die Consument van Adviseur ontvangen heeft.

3.2 Consument vordert:

i. Een correcte eindafrekening van Adviseur;
ii. Antwoorden op de vragen van Consument over de diverse verzekeringen;
iii. Duidelijkheid over de "aanvullende lijfrente" verzekering bij Reaal (polisnummer [nummer]); en
iv. Een berekening van het nadeel dat de Consument ondervindt als gevolg van de premievrijmaking van de verzekeringen, omdat Adviseur de premies kennelijk niet heeft voldaan ten behoeve van Consument.

Verweer

3.3 Adviseur heeft – ook na herhaaldelijk verzoek daartoe – geen inhoudelijk verweer gevoerd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen Consument en Adviseur sinds lange tijd een overeenkomst van opdracht heeft bestaan, die erin bestond dat Adviseur de belangen van Consument behartigde op het gebied van assurantiën.

Adviseur heeft kennelijk in dat kader ten behoeve van Consument en zijn echtgenote enkele verzekeringen afgesloten bij diverse verzekeringsmaatschappijen. De premies werden grotendeels aan Adviseur voldaan en Adviseur zou deze ten behoeve van Consument aan de verzekeringsmaatschappijen voldoen.

4.2 Op enig moment is er bij Consument en zijn echtgenote ongenoegen ontstaan over de wijze waarop Adviseur ten behoeve van Consument uitvoering gaf aan zijn taak. Vanaf dat moment heeft Consument getracht duidelijkheid te krijgen over de verzekeringsportefeuille, de verschuldigde premies en de werkzaamheden van Adviseur ten behoeve van Consument. De adviseur heeft deze informatie niet of niet in afdoende mate verschaft.

Consument vordert dat Adviseur gehouden wordt deze informatie alsnog te verschaffen.

4.3 De Commissie acht Adviseur, gezien zijn contractuele relatie met Consument, gehouden tot het verschaffen van de informatie als door Consument verzocht.
Meer concreet dient Adviseur aan Consument de informatie te verschaffen waaruit blijkt

Welke verzekeringen voor Consument afgesloten zijn, welke premies daarvoor verschuldigd zijn en of die premies – conform afspraak met Consument – door Adviseur voldaan zijn. Daarnaast dient Adviseur alle informatie te verschaffen die noodzakelijk is om vast te stellen of de eindnota correct is opgesteld.

4.4 Consument stelt in het laatste onderdeel van zijn vordering dat hij nadeel ondervindt van premievrijmaking van enkele van de verzekeringen, ten gevolge van het uitblijven van premiebetaling. Consument vordert een berekening van dat nadeel. De Commissie oordeelt daarover als volgt.

Nog daargelaten het feit dat op basis van het klachtdossier niet duidelijk is wat de exacte aanleiding is van het uitblijven van de premiebetaling en wie daarvoor verantwoordelijk is, is het niet de taak van de Commissie om een berekening te maken van de door Consument gestelde schade.

Het is derhalve niet aan de Commissie om het door Consument gestelde nadeel als gevolg van premievrijmaking van enkele van de verzekeringen te berekenen. De Commissie acht Adviseur wél gehouden aan Consument eventuele informatie te verschaffen die noodzakelijk is voor het vaststellen van die schade.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument te verschaffen de onder 4.3 en 4.4 genoemde informatie.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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-1/4#stappen-plan