KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-301
d.d. 3 november 2011
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr. E.E. Ribbers secretaris)

Samenvatting

Levensverzekering. Nadat Consument de oorspronkelijke tussenpersoon heeft verwijderd van de verzekering adviseert de verzekeraar rechtstreeks. In 2007 besluit de verzekeraar alleen als intermediairmaatschappij te gaan optreden en verzoekt zij Consument weer een tussenpersoon te zoeken. Consument vordert vergoeding van de adviseringskosten van een nieuwe tussenpersoon. Volgens de Commissie behoort het tot de beleidsvrijheid van de verzekeraar om te kiezen voor advisering door een tussenpersoon. De verzekeraar heeft zich redelijk jegens Consument opgesteld door te assisteren bij het zoeken naar een tussenpersoon en door zich bereid te verklaren een deel van diens advieskosten te betalen.

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 14 februari 2011 met bijlagen waaronder het ingevulde en op 14 februari 2011 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 29 april 2011met bijlage;
- de repliek van Consument van 10 mei 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 mei 2011.

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 3 oktober 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In 1991 heeft Consument een aantal levensverzekeringen (hierna: de "Verzekeringen") gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. De Verzekeringen zijn tot stand gekomen door de bemiddeling van een assurantie-tussenpersoon (hierna: "tussenpersoon") .

2.2 Consument heeft Aangeslotene bij brief van 13 november 1996 verzocht de oorspronkelijke tussenpersoon te verwijderen van de Verzekering. Tot november 2007 heeft Aangeslotene daarop zelf de advisering over de Verzekeringen aan Consument verzorgd. Bij brief gedateerd 19 november 2007 schrijft Aangeslotene het volgende aan Consument:
"In onze eerdere brieven aan u hebben wij aangegeven dat (naam Aangeslotene) een verzekeraar is die de informatievoorziening over haar producten laat verlopen via een tussenpersoon. Het is niet mogelijk een verzekering bij (naam Aangeslotene) te hebben zonder dat hierop een tussenpersoon is aangetekend.
Omdat de verzekeringnemer bepaalt wie de tussenpersoon dient te zijn hebben wij u in de gelegenheid gesteld voor 15 november een tussenpersoon op de verzekeringen van u en uw familie aan te wijzen.
Omdat wij geen aanwijzing van een tussenpersoon hebben ontvangen, hebben wij zoals reeds aangekondigd nu zelf een tussenpersoon aangewezen.
De gekozen tussenpersoon is:
(naam tussenpersoon)."

2.3 Consument is ontevreden over de dienstverlening van deze tussenpersoon en wil deze door een andere tussenpersoon vervangen.

2.4 In haar brief van 22 november 2007 aan de accountant van Consument schrijft Aangeslotene onder meer het volgende:
"De tussenpersoon werkt altijd in dienst van de verzekeringnemer. De verzekeringnemer heeft daarom het recht te bepalen wie de tussenpersoon moet zijn. Wanneer de heer (naam Consument) liever een andere tussenpersoon aanwijst is dit altijd (kosteloos) mogelijk. Een wijziging van tussenpersoon dient schriftelijk aan ons kenbaar te worden gemaakt. (….)"

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt gehouden om gedurende de resterende looptijd van de Verzekeringen de kosten van advisering van een door Consument aangewezen tussenpersoon voor haar rekening te nemen.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. In 2007 heeft zij zonder daartoe wettelijk verplicht te zijn haar rechtstreekse advisering aan Consument beëindigd en Consument een tussenpersoon toegewezen. Consument is ontevreden over de dienstverlening van deze tussenpersoon en is in overleg getreden met Aangeslotene om een andere tussenpersoon aan te wijzen. Daarbij komt dat er in het verleden erg veel fout is gegaan in de dienstverlening van Aangeslotene aan Consument. Aangeslotene weigert de adviseringskosten van een nieuw aan te wijzen tussenpersoon voor haar rekening te nemen. Consument wijst er op dat het de keuze van Aangeslotene is geweest om via een tussenpersoon te werken en dat Aangeslotene dan ook de kosten van een tussenpersoon dient te dragen. In haar brief van 22 november 2007 aan de accountant van Consument heeft Aangeslotene geschreven dat Consument altijd kosteloos zou kunnen switchen van tussenpersoon. Ten slotte stelt Consument dat de vergoeding van een tussenpersoon een aangelegenheid is tussen verzekeraar en tussenpersoon.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Op grond van de Wet op het financieel toezicht ("Wft") moet een tussenpersoon aan minimum eisen voldoen. Aangeslotene is intermediairmaatschappij en niet ingericht op het rechtstreeks bedienen van klanten en kan niet aan de dienaangaande in de Wft gestelde eisen voldoen. Daarom is in 2007 een tussenpersoon aangewezen voor Consument. Aangeslotene is hierbij behulpzaam bij het zoeken naar een andere tussenpersoon maar benadrukt dat Consument de uiteindelijke keuze maakt. Hierbij speelt mee dat er tussen Consument en Aangeslotene sprake is geweest van een aantal geschillen over de Verzekeringen en dat door Aangeslotene in het verleden administratieve fouten zijn gemaakt. De nieuwe tussenpersoon zal geen recht op doorlopende- respectievelijk incassoprovisie hebben. Aangeslotene is onverplicht bereid om gedurende de eerste vijf jaar de onkosten van deze nieuwe tussenpersoon voor diens advisering gedeeltelijk te vergoeden. Daarna dient Consument de adviseringskosten geheel voor eigen rekening te nemen. Aangeslotene weigert alle adviseringskosten te betalen omdat zij geen partij is bij de afspraken die een verzekeringnemer met zijn tussenpersoon maakt. Verder acht zij deze vordering onredelijk. Ten slotte wijst Aangeslotene erop dat de huidige tussenpersoon geen kosten in rekening brengt voor zijn dienstverlening en dat Consument zelf de keuze heeft gemaakt om een andere tussenpersoon te zoeken.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beoordeling

5.1 De door Consument aan de Commissie voorgelegde vraag is of Aangeslotene in de gegeven omstandigheden gehouden is de kosten van advisering van een door Consument aangewezen tussenpersoon voor haar rekening te nemen.

5.2 De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De Commissie merkt daarbij op dat de vordering van Consument geen betrekking heeft op de normale kosten die verbonden zijn aan de gebruikelijke handelingen die door een tussenpersoon in het kader van de uitvoering van de Verzekeringen ten behoeve van Consument worden verricht - aan deze handelingen zijn voor Consument geen kosten verbonden - maar op de kosten van aanvullende advisering door de tussenpersoon die Consument daarnaast eventueel zou wensen.
Op de tussen partijen bestaande rechtsverhouding - die van verzekeraar en verzekeringnemer bij een overeenkomst van levensverzekering - kan de door Consument bedoelde gehoudenheid van Aangeslotene niet worden gebaseerd omdat de overeenkomst tot levensverzekering niet (mede) een verplichting tot advisering over de betreffende verzekering omvat. Ook uit het gegeven dat Aangeslotene in de periode tot november 2007 de advisering aan Consument heeft verzorgd vloeit die gehoudenheid niet voort. In november 1996 heeft Consument Aangeslotene verzocht de oorspronkelijke tussenpersoon bij de Verzekering te verwijderen en geen nieuwe tussenpersoon aangewezen. Aangeslotene heeft Consument vervolgens bij concrete vragen tot november 2007 zelf geadviseerd. Tot een overeenkomst tussen partijen inzake advisering over de Verzekering heeft dat echter niet geleid. In de loop van 2007 heeft Aangeslotene besloten om geheel als intermediairmaatschappij te gaan werken en de advisering aan tussenpersonen over te laten. Naar het oordeel van de Commissie behoorde deze beslissing tot de beleidsvrijheid van Aangeslotene. Daarbij heeft Aangeslotene zich jegens Consument als een redelijk handelend verzekeraar opgesteld door hem te assisteren bij het vinden van een nieuwe tussenpersoon alsmede door aan te bieden om gedurende de eerste vijf jaar een deel van de adviseringskosten van de nieuwe tussenpersoon voor haar rekening te nemen.
Verder heeft Aangeslotene aan Consument toegezegd dat ook alle kosten die het gevolg zijn van gemaakte administratieve fouten vanzelfsprekend door Aangeslotene zullen worden gedragen.
Anders dan Consument meent blijkt uit de brief van Aangeslotene van 22 november 2007 slechts dat Aangeslotene de uit de aanwijzing van een andere tussenpersoon voortvloeiende mutatie in haar administratie kosteloos zal verwerken. Dat Aangeslotene alle kosten van advisering van een door Consument aan te wijzen tussenpersoon voor haar rekening zal nemen kan naar het oordeel van de Commissie niet uit deze brief worden afgeleid.

5.3 Uit bovenstaande volgt dat in de tussen partijen gesloten verzekeringsovereenkomsten, noch in enige andere tussen partijen geldende afspraak, regel of gewoonte een grondslag voor de door Consument gewenste en volgens hem door Aangeslotene te betalen vergoedingen gevonden kan worden. De vordering van Consument zal om die reden worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, de vordering van Consument 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.