

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-515 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ASR Schadeverzekering N.V., h.o.d.n. de Amersfoortse Verzekeringen,  
gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 20 augustus 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

De vraag die de Commissie in onderhavig geschil dient te beantwoorden is of Verzekeraar Consument niet, althans niet voldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop de premie is opgebouwd en welk percentage provisie gedurende welke periode wordt afgedragen aan het oude intermediair. Consument stelt dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord omdat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende te informeren en vindt daarom dat de provisierechten van het oude intermediair alsnog moeten komen te vervallen. Verzekeraar stelt dat hij een overeenkomst met de oude intermediair heeft gesloten waarin deze afspraken, zie artikel 7, zijn vastgelegd. Het tussentijds beëindigen van de provisie kan alleen met instemming van het oude intermediair. De Commissie oordeelt dat het behoort tot de beleidsvrijheid van een verzekeraar om zelf een prijs te bepalen voor zijn product. Op basis van het dossier stelt de Commissie vast dat bij aanvang van de (verlengings-)overeenkomst de vaste verhouding tussen de prijs van het product (premie) en de dekking van het product (de voorwaarden) bij Consument bekend was. Door de overeenkomst met Verzekeraar aan te gaan heeft Consument zich hieraan verbonden en is Consument dus akkoord gegaan met het aanbod van Verzekeraar. Verzekeraar heeft zijn zorgplicht niet geschonden.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Verzekeraar;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 4 januari 2016 heeft Verzekeraar Consument een offerte voor het wijzigen van zijn Verzekering gezonden. Voor vragen heeft Verzekeraar Consument verwezen naar zijn intermediair. Bij de stukken bevindt zich een overzicht van de premiedelen die voor de verschillen rubrieken golden voor de Verzekering zoals die tot dan toe liep:

Polisnummer	Offertenummer		
<b>Uw verzekering loopt momenteel als volgt:</b>			
Overzicht per:	03-05-2015		
Verzekeringnemer:	De heer		
Verzekerde:	De heer		
Geboortedatum:			
Beroep:	Adviseur werving en selectie		
Klasse:	1		
Verzekeringsvorm:	Arbeidsongeschiktheidsverzekering Index Standaard		
Klim bij uitkering:	Gelijkblijvend		
Beoordeling rubriek B:	Beroep		
Eindleeftijd:	67 jaar		
<b>Verzekerde dekkingen</b>	<b>Wacht dagen</b>	<b>Verzekerd Bedrag</b>	<b>Premie</b>
Periodieke uitkering bij arbeidsongeschiktheid			
- Rubriek A (eerste jaar)	30	€ 54.199	€ 1.701,25
- Rubriek B (tweede en volgende jaren)		€ 52.510	€ 5.695,59
Vaste polisopslag			€ 75,00
Premie per jaar			€ 7.471,84

2.2 Bij de offerte voor het verlengen van de Verzekering is een nieuwe premieberekening afgegeven:

Polisnummer [REDACTED]

Offertenummer [REDACTED]

**Offerte Optie 1**

Datum wijziging: 31-12-2015  
 Beroep: Adviseur werving en selectie  
 Klasse: 1  
 Verzekeringsvorm: Arbeidsongeschiktheidsverzekering Index Standaard  
 Klim bij uitkering: Gelijkblijvend  
 Beoordeling rubriek B: Beroep  
 Eindleeftijd: 67 jaar

Verzekerde dekkingen	Wacht dagen	Verzekerd Bedrag	Premie
Periodieke uitkering bij arbeidsongeschiktheid			
- Rubriek A (eerste jaar)	30	€ 54.199	€ 1.531,13
- Rubriek B (tweede en volgende jaren)		€ 52.510	€ 5.126,03
Vaste polisopslag			€ 75,00
Premie per jaar			€ 6.732,16

Medische waarborgen: Geen

**Bijzonderheden:**

Deze offerte is geldig tot: 11-02-2016

Indien u akkoord gaat met deze offerte, dan ontvangen wij graag een getekende kopie retour. U ontvangt 30% korting, te verdelen over 3 jaar. Wij zijn in deze berekening uitgegaan van 10% korting per jaar. Door uw ondertekening verklaart u tevens akkoord te gaan met een nieuwe contractduur van 3 jaar. Wilt u bijgevoegd formulier ook invullen en retour sturen? De korting gaat in per de premievaliddatum, 3 mei 2016. Datum: Handtekening:

2.3 Op 21 maart 2016 is Consument akkoord gegaan met verlenging van de Verzekering tot 3 mei 2019, de nieuwe contractvervaldatum:

Naam verzekerde:	[REDACTED]
Polisnummer:	[REDACTED]

**U kiest voor verlenging van uw AOV met 3 jaar, wat betekent dit voor u?**

Met dit formulier verlengt u uw arbeidsongeschiktheidsverzekering met 3 jaar. Hiervoor ontvangt u in deze nieuwe contractperiode jaarlijks een korting op uw premie.

**Wat gebeurt er met het contract na drie jaar?**

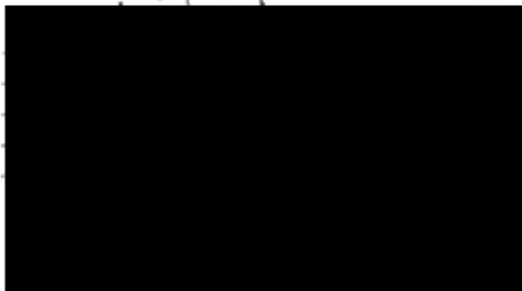
Na drie jaar vervalt de korting en is het contract dagelijks opzegbaar. De opzegtermijn is een maand.

**Kan ik de verzekering tussentijds stoppen?**

Wanneer u deze verzekering binnen de contractstermijn van drie jaar wilt stoppen, dan is dit alleen mogelijk als er een reden is die genoemd wordt in de polisvoorwaarden. Een van deze redenen is dat u stopt met uw werkzaamheden als zelfstandig ondernemer. De polisvoorwaarden ontvangt u samen met uw nieuwe polis.

Voordat wij de korting verwerken in de premie en het contract met drie jaar verlengen, is uw handtekening nodig. U verklaart door ondertekening dat u akkoord bent met het verlengen van de contractstermijn van drie jaar en dat u ervan op de hoogte bent dat deze verzekering binnen deze drie jaar niet dagelijks opzegbaar is.

Handtekening voor akkoord doorlopende korting en contractverlenging:



2.4 Op 11 oktober 2017 heeft Consument een verzoek tot wijziging van intermediair ingediend. In dit verzoek heeft Consument Verzekeraar gevraagd om de provisie per direct te laten vervallen.

2.5 Bij brief van 3 november 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat de intermediairwijziging is doorgevoerd, maar dat de provisierechten die verbonden zijn aan de verzekeringsovereenkomst tot de contractvervaldatum, 3 mei 2019, bij het vorige intermediair blijven.

2.6 Op 28 november 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat op grond van de 'Regeling aanspraak provisie' de provisierechten niet over kunnen gaan op de nieuwe tussenpersoon.

2.7 Consument kon zich niet verenigen met dit standpunt en heeft Verzekeraar nogmaals om een toelichting gevraagd. Bij e-mailbericht van 30 november 2017 heeft Verzekeraar Consument bericht dat het standpunt wordt gehandhaafd. Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de provisierechten van de oude tussenpersoon per 11 oktober 2017 worden beëindigd en de provisierechten van de nieuwe tussenpersoon per diezelfde datum aanvangen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument meent dat Verzekeraar tekort is geschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door de provisierechten niet over te dragen en het provisiebedrag te verlagen. Consument voert ter onderbouwing de volgende argumenten aan:

- Verzekeraar heeft bij de premieberekening die bij de offerte en de verlenging van de Verzekering is afgegeven geen inzicht gegeven in de hoogte van de provisie. Bij het verlengen van de Verzekering is nooit gesproken over het betalen van provisie, laat staan dat deze provisie drie jaar lang dient te worden betaald. Consument heeft alleen een handtekening gezet voor de doorlopende korting en de contractverlenging. Hoe had Consument kunnen weten dat hij met verlenging van de Verzekering ook vastzit aan de provisie? Bovendien kent de wet sinds 2013 een provisieverbod voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.
- In artikel 4 van de nieuwe provisieregeling staat “*bij een individuele overboeking naar een ander intermediair op verzoek van de verzekeringnemer eindigt uw recht op provisie per eerstkomende premiebetalingstermijn na de intermediairswijziging*”.
- De provisie wordt nu betaald aan het oude intermediair bij wie de Verzekering niet meer loopt. Er wordt nu betaald aan iemand die geen werkzaamheden meer verricht, zodat geen sprake is van een passende beloning. Bovendien doet Verzekeraar een beroep op een overeenkomst met het oude intermediair waarbij Consument geen partij is.
- Doordat Consument nu naast de premie aan Verzekeraar aan de nieuwe intermediair kosten/provisie betaalt, is sprake van een schade van € 1.762,38.

#### Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- In de samenwerkingsovereenkomst staat vermeld hoe Verzekeraar omgaat met provisie als verzekerde vraagt om een intermediairwijziging.

##### *“Artikel 7*

*Hebben wij het verzoek om intermediairwijziging later dan 1 maand voor de eerstvolgende contractvervaldatum ontvangen? Dan houdt u uw recht op provisie tot de daaropvolgende contractvervaldatum, tenzij op de eerstvolgende contractvervaldatum de directe opzegbaarheid van toepassing wordt, dan eindigt het recht op provisie een maand na de intermediairwijziging.”*

- Ten tijde van het verzoek tot intermediairwijziging was de eerstvolgende contractvervaldatum 3 mei 2019 en daarom heeft het oude intermediair recht op provisie tot 3 mei 2019.
- Voor het laten vervallen van de provisierechten dient Consument een verzoek in te dienen bij zijn oude intermediair. Als die daarmee akkoord gaat, dan is Verzekeraar bereid om de provisierechten te laten vervallen.

## 4. Beoordeling

#### Zorgplicht Verzekeraar

4.1 De vraag die de Commissie in onderhavig geschil dient te beantwoorden is of Verzekeraar Consument niet, althans niet voldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop de premie is opgebouwd en welk percentage provisie gedurende welke periode wordt afgedragen aan het oude intermediair. Consument stelt dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord omdat Verzekeraar zijn zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende te informeren en vindt daarom dat de provisierechten van het oude intermediair alsnog moeten komen te vervallen. Verzekeraar stelt dat hij een overeenkomst met het oude intermediair heeft gesloten waarin deze afspraken, zie artikel 7, zijn vastgelegd. Het tussentijds beëindigen van de provisie kan alleen met instemming van het oude intermediair. Het had op de weg van het oude intermediair gelegen om Consument te informeren over de regels omtrent provisie. Verzekeraar heeft Consument met de offerte slechts een aanbod gedaan dat Consument heeft aanvaard.

4.2 Voor de beoordeling van de klacht is relevant wat op basis van de ten tijde van de verlenging van de verzekering geldende wet- en regelgeving en rechtspraak de wederzijdse verplichtingen van partijen waren. De Commissie overweegt daarover als volgt.

- 4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat voor de beoordeling van dit geschil de ‘Regeling aanspraak provisie’ van toepassing is die gold tussen de oude tussenpersoon en Verzekeraar. Dit betekent dat de volgende bepalingen van belang zijn voor de beoordeling van dit geschil:

*“Regeling aanspraak provisie (artikel 27)*

*(...)*

*Artikel 7*

*Intermediairwijziging*

*(...)*

*2. Verzoekt een klant ons schriftelijk om wijziging van intermediair? Dan informeren wij u. Voeren wij deze wijziging door zoals in artikel 12 van de samenwerkingsovereenkomst staat? Dan eindigt uw recht op provisie:*

*c) Voor alle andere producten die niet direct opzegbaar zijn op de eerstvolgende contractvervaldatum. Hebben wij het verzoek om intermediairwijziging later dan 1 maand voor de eerstvolgende contractvervaldatum ontvangen? Dan houdt u uw recht op provisie tot de daaropvolgende contractvervaldatum, tenzij op de eerstvolgende contractvervaldatum de directe opzegbaarheid van toepassing wordt, dan eindigt het recht op provisie een maand na de intermediairwijziging. Vindt de intermediairwijziging plaats vóórdat de dekking van het product is ingegaan? Dan heeft u recht op provisie tot de eerstvolgende contractvervaldatum.”*

- 4.4 Voor het hier aan de orde zijnde geschil betekent dit het volgende. De verzekering is begin 2016 voor 3 jaar verlengd tot de nieuwe contractvervaldatum 3 mei 2019. Het verzoek tot intermediairwijziging werd gedaan op 11 oktober 2017 oftewel langer dan een maand voor de eerstvolgende contractvervaldatum 3 mei 2019. Tot die datum heeft de oude tussenpersoon krachtens de tussen hem en Verzekeraar geldende overeenkomst recht op provisie. Alleen de oude tussenpersoon kan tussentijds van dat recht afstand doen. Dat ligt niet in de macht van Verzekeraar.
- 4.5 Het behoort tot de beleidsvrijheid van een verzekeraar om zelf een prijs te bepalen voor zijn product. Op basis van het dossier stelt de Commissie vast dat bij aanvang van de (verlengings)overeenkomst de vaste verhouding tussen de prijs van het product (premie) en de dekking van het product (de voorwaarden) bij Consument bekend was. Door de overeenkomst met Verzekeraar aan te gaan heeft Consument zich hieraan verbonden en is Consument dus akkoord gegaan met het aanbod van Verzekeraar. Dat Consument de exacte opbouw van de premie niet kende, doet daar niet aan af. Hij had daarnaar kunnen informeren, maar heeft daar kennelijk geen aanleiding toe gezien.
- 4.6 Anders dan Consument heeft aangevoerd rust op Verzekeraar niet de verplichting om Consument te informeren over het provisieverbod.

Zo al aangenomen zou kunnen worden dat Consument hierover, voor de totstandkoming van de verzekering, had moeten worden geïnformeerd, dan is hier geen taak voor Verzekeraar weggelegd omdat hij niet de adviserende partij is. Dat Consument op een later moment spijt krijgt van die prijs omdat deze prijs ook provisie bevat en Consument dus niet tussentijds zonder kosten te maken kan overstappen van intermediair, betekent niet dat Verzekeraar Consument voorafgaand aan de verlenging van de Verzekering onvoldoende over met name de premieopbouw en de provisie heeft geïnformeerd.

4.7 De conclusie is dat Verzekeraar zijn zorgplicht niet heeft geschonden.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*