

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-702 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Eijgendaal & Van Romondt B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 14 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Provisie schadeverzekeringen. Consument vordert restitutie van de door Tussenpersoon ontvangen provisie voor zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De Commissie oordeelt dat Consument bij de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar producten heeft gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. Het staat de verzekeraar vrij een deel van de premie aan Tussenpersoon te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument. Vergelijk de uitspraken GC Kifid 2014-093 en 2014-449. Uit de stukken is overigens gebleken dat door Tussenpersoon voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden in opdracht van en ten behoeve van Consument zijn verricht. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie van Consument;
- de reactie van Tussenpersoon.

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 Consument heeft bij Movir N.V. (hierna: Movir) twee arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Deze verzekeringen zijn ondergebracht bij [naam assurantielokantor] (hierna: [naam assurantielokantor]).
- 2.2 De verzekeringen van Consument zijn sinds juli 2007 in beheer bij Tussenpersoon na de overname van de verzekeringsportefeuille van [naam assurantielokantor] door Tussenpersoon.
- 2.3 Consument heeft zich in 2017 tot Tussenpersoon gewend met vragen over de door hem ontvangen provisie en verrichte werkzaamheden met betrekking tot zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.
- 2.4 Tussenpersoon heeft Consument per e-mail van 6 juni 2017 voorgesteld de polissen om te zetten in een servicecontract en met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 provisievlrij te maken. Consument heeft het voorstel van Tussenpersoon niet geaccepteerd en een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van de door Tussenpersoon ontvangen provisie, door Consument begroot op een bedrag van € 30.000 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 20 januari 2001.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.
 - De door Movir aan Tussenpersoon betaalde provisies voor de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen staan niet in verhouding tot de door Tussenpersoon verrichte werkzaamheden. Hoewel de verzekeringen al liepen voordat het provisieverbond voor nieuwe verzekeringen in 2013 werd ingevoerd, geldt dat de provisie wel in verhouding met de werkzaamheden moet staan.
 - Consument is met zijn accountant tot de opbouw en hoogte van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekeringen gekomen. Hij heeft de verzekeringen op 1 november 1998 en 31 maart 2000 zelf laten sluiten. Omdat Movir destijds met tussenpersonen werkte, zijn de verzekeringen ondergebracht bij [naam assurantielokantor]. De verzekeringen zijn dus, anders dan Tussenpersoon stelt, niet tot stand gekomen door advisering van [naam assurantielokantor]. Tussenpersoon heeft geen zichtbaar advies gegeven of service voor deze verzekeringen verleend. In het gesprek met Tussenpersoon dat op 5 november 2010 plaatsvond, zijn de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen inhoudelijk niet besproken.

- De werkzaamheden die op het door Tussenpersoon overgelegde overzicht staan, hebben betrekking op andere verzekeringen dan de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De werkzaamheden die betrekking hebben op de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn verricht naar aanleiding van de klacht over de provisie.
- Ter onderbouwing van het schadebedrag voert Consument aan dat de premie is opgelopen naar € 11.500 per jaar, inclusief provisie.

Verweer Tussenpersoon

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

- Tussenpersoon heeft bij [naam assurantiëkantoor] navraag gedaan over het tot stand komen van de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen van Consument. [Naam assurantiëkantoor] heeft de verzekeringen gesloten, advies gegeven en in overleg met Consument de verzekerde sommen vastgesteld.
- In onderhoudsgesprekken die Tussenpersoon met zijn relaties voert, wordt de gehele verzekeringsportefeuille besproken, waaronder ook de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. De accountmanager van Tussenpersoon heeft Consument in 2010 bezocht en in de loop der jaren heeft ook meerdere keren telefonisch contact over de verzekeringen plaatsgevonden. Consument heeft hierbij steeds aangegeven dat geen aanpassingen van de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zijn gewenst. Dit sluit ook aan bij de stelling van Consument dat zijn loonsituatie vanuit zijn bedrijf niet substantieel is gewijzigd.
- Het provisiepercentage op de verzekeringen is 12,5%. Dit is meer dan redelijk ten opzichte van de provisiepercentages die destijds in de markt gebruikelijk waren en nog steeds zijn, dat zijn percentages van 17,5% tot 20%. Voor de ontvangen provisie beheert Tussenpersoon de verzekeringen en in geval van schade begeleidt hij de gehele schadeafwikkeling zonder daarvoor aanvullende kosten in rekening te brengen.
- Sinds 1 januari 2013 heeft Tussenpersoon een bedrag van € 6.777,19 provisie op de arbeidsongeschiktheidsverzekeringen ontvangen. Tussenpersoon heeft een overzicht overgelegd van de door hem ontvangen provisie op de portefeuille, inclusief de zakelijke verzekeringen, van Consument en een overzicht van verrichte werkzaamheden. Tussenpersoon heeft in de portefeuille van Consument de gebruikelijk advies- en beheerwerkzaamheden verricht, waaronder de afhandeling van achttien schadegevallen. De dienstverlening van Tussenpersoon heeft betrekking op het gehele verzekeringspakket zodat niet op polisniveau dient te worden gezien welke werkzaamheden voor de beloning zijn verricht.
- Tussenpersoon heeft Consument aangeboden de verzekeringen met terugwerkende kracht tot 1 januari 2017 provisie vrij te maken en voort te zetten op een fee systeem. In dat geval zou Consument een bedrag van € 1.080 ontvangen. Dit voorstel heeft Consument niet geaccepteerd.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of Tussenpersoon is gehouden om de van Movir ontvangen provisie aan Consument te vergoeden.
- 4.2 Consument heeft bij Movir arbeidsongeschiktheidsverzekeringen gesloten waarvoor hij premie betaalt. De verzekeringen zijn ondergebracht bij een tussenpersoon. Aanvankelijk bij [naam assurantiekantoor] en daarna, door overname van de portefeuille, bij Tussenpersoon. Hiermee heeft Consument bij Movir producten gekocht tegen een bepaalde prijs, de premie. Consument stelt dat hij de verzekeringen zelf heeft gesloten en daarna bij een tussenpersoon heeft ondergebracht. Tussenpersoon betwist dit. Navraag bij [naam assurantiekantoor] zou hebben uitgewezen dat deze tussenpersoon Consument heeft geadviseerd, de verzekeringen heeft gesloten en de verzekerde sommen in overleg met Consument heeft vastgesteld. Dit brengt mee dat niet kan worden vastgesteld dat de verzekeringen niet door bemiddeling van de tussenpersoon zijn tot stand gekomen.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat het Movir vrij staat een deel van de premie aan Tussenpersoon te betalen voor door deze verrichte diensten aan Consument. Vergelijk de uitspraken GC Kifid 2014-093 en 2014-449. Uit de stukken is overigens gebleken dat door Tussenpersoon voor de provisie daadwerkelijk werkzaamheden in opdracht van en ten behoeve van Consument zijn verricht. Deze bestaan in ieder geval uit het voeren van onderhoudsgesprekken. De omstandigheid dat tijdens deze gesprekken is vastgesteld dat geen wijziging behoeft te worden doorgevoerd, doet hieraan niet af.
- 4.4 De Commissie acht derhalve geen grond aanwezig voor veroordeling van Tussenpersoon tot vergoeding aan Consument van de door de verzekeraar aan Tussenpersoon betaalde provisie. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.