

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-786 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Landelijk Netwerk Franchise B.V., gevestigd te Genemuiden, verder te noemen LNI
Datum uitspraak : 20 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht tegen de financieel dienstverlener over hersteladvisering naar aanleiding van een in 2001 gesloten beleggingsverzekering. De Commissie oordeelt dat de financieel dienstverlener niet gehouden was Consument een gratis hersteladvies te verstrekken omdat uit de overgelegde stukken en uit het verhandelde ter zitting is gebleken dat de financieel dienstverlener niet betrokken is geweest bij de totstandkoming van de verzekering en ook niet de portefeuille van de bij het aangaan van de verzekering betrokken adviseur of diens opvolger(s) heeft overgenomen. Voor zover de verzekeraar bij Consument de indruk heeft gewekt dat de financieel dienstverlener hem een gratis hersteladvies had moeten geven, oordeelt de Commissie dat dit de financieel dienstverlener niet kan worden tegengeworpen. De vordering wordt afgewezen.

I. 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 LNI;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van LNI;
- de e-mailbericht van LNI van 13 april 2018; en
- de ter zitting namens Consument overgelegde pleitnotities.

De Commissie stelt vast dat LNI heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden gelijktijdig met de behandeling van de klacht van Consument tegen [naam tussenpersoon] (hierna: ‘de tussenpersoon’) met dossiernummer [nummer].

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds 2001 een beleggingsverzekering (LevensPlan) (hierna: ‘de Verzekering’) bij ASR Levensverzekering N.V. (hierna: ‘de verzekeraar’). De Verzekering kwam tot stand door bemiddeling van [naam adviesbureau]. Deze adviseur is in 2008 failliet verklaard, waarna de verzekeraar de portefeuille door een andere tussenpersoon heeft laten overnemen. De opvolgend tussenpersoon was op een bepaald moment voor Consument niet meer traceerbaar.
- 2.2 Op 22 juni 2013 hebben Consument en de gemachtigde van Consument – in zijn hoedanigheid van freelance adviseur van de tussenpersoon – een opdracht tot dienstverlening ondertekend voor het uitbrengen van een hypotheekadvies. Op 2 juli 2013 heeft de gemachtigde van Consument – in voornoemde hoedanigheid – dit advies uitgebracht. In het advies staat vermeld dat de aanleiding daarvoor is de renteverlaging per 3 september 2013, met op de achtergrond de wens om de Verzekering te verbeteren. De tussenpersoon heeft voor dit advies € 800,- bij Consument in rekening gebracht.
- 2.3 Naar aanleiding van voornoemd hypotheekadvies is de rente voor de hypothecaire geldlening van Consument aangepast, is de overlijdensrisicodekking uit de Verzekering gehaald en is een losse overlijdensrisicoverzekering afgesloten. Omdat de tussenpersoon geen rechtstreekse aanstelling heeft bij de verzekeraar is de administratieve afhandeling van de wijziging(en) in de Verzekering vervolgens via LNI gelopen.
- 2.4 In het op 1 april 2014 gedateerde (gewijzigde) polisblad van de Verzekering staat onder meer het volgende:
- “(…)
INTERMEDIAR
[nummer]
Naam : Land Netwerk Franchise BV
(…)”

- 2.5 In de ‘Dienstenwijzer’ van LNI is – voor zover hier relevant – het volgende opgenomen:

“(…)

Wie is LNI?

U heeft onlangs een hypotheek en/of verzekering afgesloten bij uw adviseur. Uw adviseur doet zaken met LNI, een *serviceprovider* binnen de financiële markt. LNI is een onmisbare schakel tussen het intermediair, banken en verzekeraars.

LNI ondersteunt uw adviseur op verschillende manieren om de kwaliteit van zijn bedrijfsvoering en advies te bevorderen en om een zo compleet mogelijk pakket aan producten te bieden. Als klant profiteert u daarvan.

Waarom staat LNI vermeld op de offerte?

Omdat LNI de hierboven omschreven werkzaamheden op zich neemt, kan het zijn dat LNI op de offerte vermeld staat als uw adviseur. Uiteraard is en blijft uw eigen adviseur uw aanspreekpunt en voert LNI alleen administratieve werkzaamheden uit. In plaats van LNI kan het ook zijn dat er De Hypotheek Servicer B.V. als werknaam op de offerte staat.

(…)”

- 2.6 Consument heeft de tussenpersoon omstreeks oktober 2015 verzocht om een gratis hersteladvies. Ook heeft de gemachtigde van Consument in die periode gecorrespondeerd met de verzekeraar over de Verzekering en het door Consument verzochte gratis hersteladvies.
- 2.7 Bij e-mailbericht van 11 december 2015 heeft de verzekeraar aan de gemachtigde van Consument medegedeeld dat de eerst aangewezen voor een hersteladvies de eigen adviseur is. Ook heeft de verzekeraar medegedeeld dat de tussenpersoon geen rechtstreekse aanstelling bij hem heeft, maar dat zij is aangesloten bij LNI, die wel een aanstelling heeft bij de verzekeraar en volgens de administratie op de polis ook de adviseur van Consument is. De tussenpersoon zou volgens de verzekeraar het hersteladvies dus moeten kunnen geven. De administratieve afhandeling zou dan echter via LNI lopen, aldus de verzekeraar.
- 2.8 Bij e-mailbericht van 18 december 2015 heeft de gemachtigde van Consument voornoemd e-mailbericht van de verzekeraar doorgestuurd naar de tussenpersoon en LNI en hen verzocht een gratis hersteladvies uit te brengen.
- 2.9 LNI heeft daarop bij e-mailbericht van 21 december 2015 medegedeeld dat zij een serviceprovider is en derhalve geen klantcontact heeft. Volgens haar is de tussenpersoon de adviseur en dient de gemachtigde van Consument zich tot haar te wenden.

- 2.10 Bij e-mailbericht van 18 januari 2016 heeft de verzekeraar aan de gemachtigde van Consument aangeboden om een bedrag van € 500,- ter beschikking te stellen voor een hersteladvies door een andere adviseur.
- 2.11 De gemachtigde van Consument heeft diezelfde dag LNI op de hoogte gesteld van het aanbod van de verzekeraar en haar medegedeeld dat LNI voor dit bedrag een hersteladvies dient uit te brengen.
- 2.12 Bij e-mailbericht van 22 januari 2016 heeft LNI op het e-mailbericht van de gemachtigde van Consument gereageerd en hem nogmaals medegedeeld dat hij zich tot de tussenpersoon dient te wenden.
- 2.13 Consument is niet akkoord gegaan met het door de verzekeraar gedane aanbod en heeft vervolgens bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een klacht ingediend tegen de verzekeraar, de tussenpersoon en LNI.
- 2.14 Bij e-mailbericht van 27 oktober 2016 heeft de gemachtigde van Consument aan de tussenpersoon en LNI medegedeeld dat de verzekeraar alsnog een vergoeding beschikbaar heeft gesteld voor het inwinnen van een deugdelijk advies bij een andere adviseur, dat dit advies inmiddels is uitgebracht en ook heeft geleid tot een (gewenste) polisomzetting. Als gevolg daarvan heeft de gemachtigde van Consument de klacht tegen de verzekeraar ingetrokken. Ook schrijft de gemachtigde van Consument dat hij vermoedt dat Consument genoeg neemt met retributie van de provisie voor de tijd dat LNI als intermediair op de polis stond vermeld plus een excuusbrief. Mocht dit niet gebeuren, dan zal de procedure bij Kifid worden voortgezet en zal de vordering een veelvoud bedragen, namelijk een vergoeding voor alle in meerwerk noodzakelijk gebleken advies- en ondersteuningsuren, aldus de gemachtigde van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument stelt dat LNI de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door (1) te weigeren een AFM- en WFT-conform hersteladvies uit te brengen en (2) geen medewerking te verlenen aan schadebeperkende maatregelen. Consument voert hiertoe het volgende aan. LNI staat als intermediair, respectievelijk verzekeringsadviseur, vermeld op het polisblad en in de begeleidende brief van 15 november 2014 bij het jaaroverzicht van verzekeraar.

Zij kan in die hoedanigheid dan ook verantwoordelijk worden gehouden voor het niet uitbrengen van een passend hersteladvies. Zulks wordt ook onderschreven door de verzekeraar. Consument verwijst in dit kader naar het e-mailbericht van de verzekeraar van 11 december 2015. Het enkele feit dat LNI het klantcontact delegeert aan adviseurs binnen haar netwerk, ontslaat haar niet van haar wettelijke zorgplicht.

- 3.2 Consument vordert – blijkens de door de gemachtigde van Consument ter zitting gedane uitlating – thans nog van LNI en de tussenpersoon vergoeding van een bedrag van in totaal € 4.000,-.

Verweer van LNI

- 3.3 LNI heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de orde is de vraag of LNI gehouden was Consument een gratis hersteladvies te verstrekken. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt daartoe als volgt.

- 4.2 In de nieuwsbrieven van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) van 29 oktober 2011 en 2 februari 2016 en het door de AFM opgestelde ‘Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen’ (hierna: het Stappenplan) zijn relevante richtlijnen over hersteladvisering te vinden. De AFM heeft in genoemde nieuwsbrieven opgenomen dat zij van adviseurs die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van beleggingsverzekeringen verwacht dat zij hun klanten benaderen voor een kosteloos hersteladvies. Teneinde invulling te geven aan hetgeen in dat kader van de adviseur wordt verwacht heeft de AFM het Stappenplan gepubliceerd waarin, voor zover hier relevant, het volgende staat:

“(…)

De adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven adviseert dezelfde klant nu ook zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. De adviseur heeft voor dit advies doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. Ook een adviseur die de portefeuille van een andere adviseur heeft overgenomen verstrekt het advies in beginsel kosteloos.

Bij kosteloos hersteladvies gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering (...). Dit stappenplan bestaat uit drie stappen die hierna worden beschreven. (...)

(..)

Als u als adviseur een nieuwe klant helpt (die niet eerder onderdeel was van uw (eventueel aangekochte) portefeuille) dan kunt u voor dit hersteladvies aan de klant kosten in rekening brengen. (...).”

- 4.3 Op basis van voornoemde richtlijnen rust de verplichting tot het verstrekken van een gratis hersteladvies op de adviseur of financieel dienstverlener die bij de totstandkoming van de beleggingsverzekering betrokken is geweest, dan wel de portefeuille van die adviseur/financieel dienstverlener of diens opvolger(s) heeft overgenomen.
- 4.4 Uit de overgelegde stukken en uit het verhandelde ter zitting is de Commissie gebleken dat zowel de tussenpersoon als LNI niet betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de Verzekering en ook niet de portefeuille van de toenmalige adviseur of diens opvolger(s) hebben overgenomen. Consument is pas in juni 2013 via zijn gemachtigde bij de tussenpersoon terechtgekomen voor een betaald hypotheekadvies. Pas vanaf dat moment is LNI in beeld gekomen en als serviceprovider voor de tussenpersoon opgetreden. In die hoedanigheid onderhield zij geen contact met Consument maar communiceerde zij uitsluitend met de tussenpersoon die als zelfstandig intermediair optrad. Gelet op het voorgaande is LNI niet gehouden een gratis hersteladvies aan Consument te verstrekken. De stelling van Consument dat LNI provisie heeft ontvangen doet daaraan niet af.
- 4.5 Voor zover Consument nog heeft gesteld dat hij uit het per 1 april 2014 (gewijzigde) polisblad en uit door de verzekeraar verstuurd brieven heeft mogen afleiden dat LNI optrad als tussenpersoon die hem een gratis hersteladvies zou moeten verstrekken, geldt dat, voor zover de verzekeraar bij Consument deze indruk heeft gewekt, dit niet aan LNI kan worden tegengeworpen.
- 4.6 De Commissie wijst de vordering van Consument dan ook af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 46 van het Reglement.