

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-787 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. J.J. Guijt, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : FinidesGroep Apeldoorn, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 20 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht tegen de tussenpersoon over hersteladvies naar aanleiding van een in 2001 gesloten beleggingsverzekering. De Commissie oordeelt dat de tussenpersoon niet gehouden was Consument een gratis hersteladvies te verstrekken omdat uit de overgelegde stukken en uit het verhandelde ter zitting is gebleken dat de tussenpersoon 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. 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 Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon;
- de door de gemachtigde van Consument bij e-mailbericht van 9 oktober 2018 aan Kifid verstuurde correspondentie tussen partijen;
- de ter zitting namens Consument overgelegde pleitnotities.

De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon 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 Land Netwerk Franchise B.V. (hierna: 'LNI') met dossiernummer [dossiernummer].

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 toenmalige adviseur is failliet verklaard, waarna de verzekeraar de portefeuille door een andere tussenpersoon heeft laten overnemen. De opvolgend tussenpersoon bleek 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 Tussenpersoon – een opdracht tot dienstverlening ondertekend. In de opdracht tot dienstverlening staat – voor zover hier relevant – het volgende:

“(…)



(…)

Met dit opdrachtformulier bevestig ik graag de met u gemaakte afspraken met betrekking tot de aan u te verlenen diensten. U heeft FinidesGroep, handelend onder AFM vergunningnr. [REDACTED], opdracht gegeven de volgende werkzaamheden voor u te verrichten:

Het verzorgen van een hypotheek en/of leven advies/bemiddelingstraject, waarbij wij de volgende werkzaamheden voor u verrichten.

- Volledige inventarisatie van uw huidige en toekomstige verwachte financiële situatie, uw wensen en doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring met betrekking tot financiële zaken.
- Bij hypotheekadvies: informatie verstrekken en uitleg geven over hypotheek, met name over de methoden van aflossing, de verschillende rentevormen en –tarieven, de fiscaliteiten en de betaalbaarheid van uw hypotheeklasten indien zich een calamiteit voordoet met betrekking tot uw inkomen.
- ~~- Bij levenadvies: informatie verstrekken en uitleg geven over levenproducten, met name over de verschillende vormen en risico's, de betaalbaarheid, de fiscale mogelijkheden en de relatie met andere vermogens- en risico-producten.~~
- Een degelijke analyse van uw situatie waarin verschillende scenario's in beeld worden gebracht
- Het uitbrengen van een passende offerte waarin u bovenstaande elementen terugvindt.
- Het omzetten van de door u akkoord bevonden offerte naar het door u gewenste financiële product (bemiddelen) bij banken ~~en verzekeraars~~, inclusief de afwikkeling van alle daarbij behorende (administratieve) werkzaamheden.
- U een voorstel doen voor de nazorg van bemiddelde of in beheer genomen producten.

(...)

Kosten van het advies en de bemiddeling

Voor onze dienstverlening brengen wij u een standaard tarief in rekening van € 100,- per uur, vrij van BTW. Voor hypothecaire zaken zijn deze kosten fiscaal aftrekbaar. Ook kunnen wij met vaste prijzen werken. Voor deze overeenkomst gelden de volgende financiële afspraken.

Uurtarief van € _____ per uur, verwacht aantal uren voor dit project _____ uur

Een vast tarief inclusief alle werkzaamheden van € 800,00.

(...)"

2.3 Op 2 juli 2013 heeft de gemachtigde van Consument – in zijn hoedanigheid van freelance adviseur van Tussenpersoon – een hypotheekadvies uitgebracht. In dit hypotheekadvies staat – voor zover hier relevant – het volgende:

“(…)

Ons voorstel is gebaseerd op uw wensen en doelstellingen zoals u deze tijdens het inventarisatiegesprek kenbaar heeft gemaakt. Met dit persoonlijk financieel advies krijgt u inzicht in uw huidige situatie en hoe uw wensen en doelstelling worden bereikt.

De aanleiding van dit voorstel is de renteverlenging per 3 september 2013, met op de achtergrond de wens om de huidige Falcon Leven woekerpolis te verbeteren.

(...)

Op FinidesGroep rust de zorgplicht om u na afsluiting van de door de adviseur gerealiseerde transactie te blijven informeren over relevante wijzigingen in productvoorwaarden, wet- en regelgeving en in omstandigheden die voor de klant van belang zijn, teneinde eventueel maatregelen te kunnen nemen tot aanpassing van de gekozen financieringsconstructie of producten.

Met u wordt afgesproken of, en zo ja welke wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden op eigen initiatief van de klant worden gemeld.

(...)"

2.4 Naar aanleiding van dit 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 Tussenpersoon geen rechtstreekse aanstelling heeft bij de verzekeraar is de administratieve afhandeling van de wijziging(en) in de Verzekering via LNI gelopen.

2.5 In het op 1 april 2014 gedateerde (gewijzigde) polisblad van de Verzekering staat onder meer het volgende:

“(...)

INTERMEDIAR

[nummer X]

Naam : Land Netwerk Franchise BV

(...)"

2.6 Bij e-mailbericht van 8 oktober 2015 heeft Consument zich tot Tussenpersoon gewend met de mededeling dat hij de Verzekering wenst om te zetten naar een 'VermogenBelegd-polis' bij de verzekeraar. Hij heeft Tussenpersoon verzocht een gratis hersteladvies uit te brengen en hem in dat kader een offerte voor voornoemd product te doen toekomen.

2.7 Bij e-mailbericht van 27 oktober 2015 heeft Tussenpersoon op het verzoek van Consument gereageerd. Tussenpersoon heeft Consument medegedeeld dat het voor hem niet (meer) mogelijk is om te bemiddelen ten aanzien van producten van de verzekeraar. Tussenpersoon heeft voorts medegedeeld dat het wel mogelijk is om een adviesrapport op te stellen, maar dat zijn factuur voor de advieskosten dan zal moeten worden verhoogd met BTW en dat hij de gewenste wijzigingen in de Verzekering niet kan doorvoeren bij de verzekeraar. Deze gang van zaken lijkt Tussenpersoon niet wenselijk en hij heeft Consument daarom geadviseerd contact op te nemen met een andere adviseur.

- 2.8 In diezelfde periode heeft de gemachtigde van Consument gecorrespondeerd met de verzekeraar over de Verzekering en het door Consument verzochte gratis hersteladvies.
- 2.9 Bij e-mailbericht van 11 december 2015 heeft de verzekeraar aan de gemachtigde van Consument medegedeeld dat de eerst aangewezen voor het geven van een hersteladvies de eigen adviseur is. Ook heeft de verzekeraar medegedeeld dat Tussenpersoon geen rechtstreekse aanstelling bij hem heeft, maar via LNI. Deze organisatie heeft wel een aanstelling bij ASR zodat Tussenpersoon het hersteladvies zou moeten kunnen geven, aldus de verzekeraar.
- 2.10 Bij e-mailbericht van 18 december 2015 heeft de gemachtigde van Consument voornoemd e-mailbericht van de verzekeraar doorgestuurd naar Tussenpersoon en LNI en hen verzocht een gratis hersteladvies uit te brengen.
- 2.11 LNI heeft daarop bij e-mailbericht van 21 december 2015 medegedeeld dat zij een serviceprovider is en derhalve geen klantcontact heeft. Volgens haar is Tussenpersoon de adviseur en dient de gemachtigde van Consument zich tot haar te wenden.
- 2.12 Vervolgens heeft er een uitgebreide e-mailcorrespondentie plaatsgevonden tussen de gemachtigde van Consument en Tussenpersoon.
- 2.13 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.
- 2.14 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, Tussenpersoon en LNI.
- 2.15 Bij e-mailbericht van 27 oktober 2016 heeft de gemachtigde van Consument aan Tussenpersoon en LNI medegedeeld dat de verzekeraar een vergoeding beschikbaar heeft gesteld voor het inwinnen van een deugdelijk advies bij een andere adviseur, dat dit advies inmiddels is uitgebracht en 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 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.

- 2.16 Bij e-mailbericht van 7 april 2018 heeft Tussenpersoon Consument een samenvatting gegeven van alle gebeurtenissen rondom de Verzekering. Ook heeft Tussenpersoon in dit e-mailbericht medegedeeld dat zij geen provisie heeft ontvangen ten behoeve van de Verzekering en haar excuses aan Consument aangeboden.
- 2.17 Bij e-mailbericht van 8 april 2018 heeft de gemachtigde van Consument hierop gereageerd. Hij schrijft dat Tussenpersoon (via de aansluiting van LNI) in 2013/2014 het beheer van de Verzekering heeft overgenomen en derhalve de aangewezen persoon is voor het geven van een gratis hersteladvies. Voorts schrijft de gemachtigde van Consument dat hij niet in de relatie tussen Tussenpersoon en LNI wenst te treden en dat als vaststaand feit moet worden aangenomen dat LNI, dan wel Tussenpersoon tot oktober 2016 provisie hebben ontvangen voor het polisbeheer.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument stelt dat Tussenpersoon 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. In juni 2013 hebben partijen een opdracht tot dienstverlening ondertekend voor het verzorgen van een hypotheekadvies. Vanaf dat moment is er een adviesrelatie tot stand gekomen tussen Consument en Tussenpersoon en behoort de Verzekering tot de portefeuille van Tussenpersoon. Consument verwijst in dit kader naar het e-mailbericht van Verzekeraar van 11 december 2015. Ook zijn er destijds zogeheten nazorgafspraken gemaakt. In dit kader verwijst Consument naar de onder 2.3. geciteerde passage in het hypotheekadvies.
- 3.2 Consument vordert – blijkens de door de gemachtigde van Consument ter zitting gedane uitspraak – thans nog van LNI en de tussenpersoon vergoeding van een bedrag van totaal € 4.000,-.

Verweer van Tussenpersoon

3.3 Tussenpersoon 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 Tussenpersoon 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 hersteladvies 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 Tussenpersoon niet betrokken is geweest bij de totstandkoming van de Verzekering en ook niet de portefeuille van de toenmalige adviseur of diens opvolger(s) heeft overgenomen. Consument is immers in juni 2013 via zijn gemachtigde bij Tussenpersoon terechtgekomen voor een betaald hypotheekadvies naar aanleiding van de renteverlaging per 3 september 2013 en (op de achtergrond) de wens om de Verzekering te verbeteren.
- 4.5 Dit betekent dat Consument Tussenpersoon niet kan aanspreken tot het geven van een gratis hersteladvies. 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.