

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-022
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Zicht B.V., gevestigd te 's- Hertogenbosch, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 1998 via Tussenpersoon een pensioenverzekering gesloten (C-polis, later omgezet in een B-polis). In 2011 heeft Consument een procedure tegen Tussenpersoon aanhangig gemaakt wegens schending van de zorgplicht. Op 1 juni 2016 is een nieuw tussenpersoon op de polis en is de adviesrelatie tussen Tussenpersoon en consument formeel beëindigd. Consument stelt dat Tussenpersoon in de periode van 2009 tot 1 juni 2016 ten onrechte vergoedingen is blijven ontvangen van de verzekeraar terwijl, aldus Consument, uit alle omstandigheden bleek dat Consument al vanaf 2009 geen zaken meer wilde doen met Tussenpersoon. Consument vordert € 14.324,00,-, verhoogd met de wettelijke rente. Volgens Consument is sprake van een onverschuldigde betaling c.q. ongerechtvaardigde verrijking.

Aan de Commissie ligt de vraag voor of dit bedrag ten onrechte door Tussenpersoon is ontvangen omdat daartoe, zoals Consument stelt, een rechtsgrond ontbrak. De Commissie komt tot het oordeel dat Consument zijn stelling niet aannemelijk heeft kunnen maken en concludeert dat tussen Consument en Tussenpersoon tot 1 juni 2016 een overeenkomst van opdracht heeft bestaan op grond waarvan Tussenpersoon de verplichting had Consument desgevraagd te adviseren en voor hem te bemiddelen, en Tussenpersoon jegens de verzekeraar aanspraak kon maken op de met de verzekeraar overeengekomen vergoeding. De commissie wijst de vordering van Consument af.

I. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. Dit maakt dat de uitspraak voor beide partijen niet-bindend is.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft via Tussenpersoon een pensioenverzekering gesloten (een zogeheten C- polis) bij Delta Lloyd Levensverzekering N.V. (hierna: Delta Lloyd), ingangsdatum 1 oktober 1998.
- 2.2 In mei 2011 heeft Consument, nadat de pensioenverzekering was omgezet in een B-polis, een procedure tegen Tussenpersoon aanhangig gemaakt wegens schending van de zorgplicht.
- 2.3 Tussenpersoon heeft op 31 mei 2011 aan Consument een brief gezonden met de volgende inhoud:

“(…)
Refererend aan het lopende dossier inzake uw pensioen, afgesloten bij Delta Lloyd met als polisnummer [nummer 1], willen wij u graag uitnodigen voor een gesprek bij ons op kantoor om de huidige pensioenoplossing te optimaliseren. Om tot een goed advies te komen zullen wij hier een zorgvuldig adviestraject voor inzetten, waarbij een uitgebreide inventarisatie het vertrekpunt is. Ondanks dat u niet heeft gereageerd op de vraag daarover in de brief van onze advocaat van 16 mei 2011 willen wij u opnieuw in de gelegenheid stellen via een nieuw zorgvuldig adviesproces, door ING Assuratiekantoren Nederland B.V., de door u gestelde pensioenschade (die u bij ons claimt en die wij nog steeds betwisten) - zo spoedig mogelijk tot een minimum te beperken en u in staat stellen om zo snel mogelijk te komen tot een passende oplossing.
Ik vertrouw op een positieve reactie van uw kant en neem binnenkort telefonisch contact met u op om een afspraak te plannen.”
- 2.4 Consument heeft op 7 juni 2011 schriftelijk onder meer als volgt gereageerd:

“(…)
Het door u genoemde zorgvuldige adviestraject kan mijns inziens tot een minimum beperkt worden daar mijn doelstelling(en) voor een optimaal pensioen reeds geruime tijd bij U bekend zijn.
(…)
De bespreking bij U op kantoor zal enkel betrekking hebben op de nieuw te sluiten pensioenverzekering en uitdrukkelijk NIET op de lopende procedure bij de rechtbank (...). Tenslotte wijs ik erop, dat ik op 12 februari 2011 bij Delta Lloyd bezwaar heb aangetekend tegen de omzetting van mijn polisnummer [nummer 2] naar de nieuwe polis (met gewijzigde polisvoorwaarden) met als polisnummer [nummer 1].

Derhalve beschouwen wij het dossier met polisnummer [nummer 1] NIET als lopend dossier, maar verwijzen wij naar het dossier met polisnummer [nummer 2] welke nog steeds actief dient te zijn gezien het aangetekende bezwaar.
(...)"

2.5 Tussenpersoon heeft op 28 juni 2011 per brief als volgt geantwoord:

"(...)
Graag willen we eerst reageren op jouw laatste opmerking over de wijzigingen die de verzekeraar Delta Lloyd heeft doorgevoerd.
Deze verzekeraar heeft inhoudelijk aan het contract niets gewijzigd met uitzondering van bepalingen die zij wettelijk moeten doorvoeren. Zo is het contract omgezet van een zgn. C-polis naar een B-polis. Bovendien heeft Delta Lloyd met terugwerkende kracht per 01-01-2009 de hoogte van de kosten gesteld op de toetsnorm van de Stichting van de Arbeid (StAR) en de Ombudsman Financiële Dienstverlening.
Delta Lloyd heeft er voor gekozen deze wijzigingen te laten plaatsvinden in een pensioenverzekering met een nieuw polisnummer.
Als jouw intermediair blijven wij natuurlijk waken over de ongewijzigde voortzetting van de inhoud en structuur van de polis. Beslissingen hierover liggen uiteraard enkel bij jou als klant.
Over het starten van een nieuw adviestraject voor je pensioenverzekering merken wij op dat het belangrijk is om het traject zorgvuldig adviseren toch uit te voeren. Dit traject is er niet enkel en alleen voor het verwoorden van jouw wensen en doelstellingen, maar toetst ook een aantal zaken bij jouw werkgever [naam werkgever]. Er wordt ook gekeken naar de doelstellingen van de werkgever, de betaalbaarheid van het contract en de mate van risicobereidheid.
(...)"

2.6 Bij brief van 30 mei 2012 heeft Tussenpersoon Consument als volgt bericht:

"Onlangs ontvingen wij bericht van Delta Lloyd waaruit blijkt dat u uw Persoonlijk Pensioen Plan met polisnummer [nummer 1] met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2009 heeft aangepast. Als wij het goed begrijpen betreft het verschillende aanpassingen (verhogingen) van de beschikbare jaarpremie.
Omdat de aanpassingen binnen de polis hebben plaatsgevonden zonder inschakeling van ons kantoor en wij u terzake niet hebben geadviseerd, dan wel hebben kunnen adviseren, gaan wij ervan uit dat u terzake een andere adviseur heeft ingeschakeld. Wij gaan er dan ook van uit dat u heeft bedoeld de adviesrelatie met ons op dit dossier te beëindigen. Graag vernemen wij van u wie wij het beheer van dit dossier kunnen toevertrouwen, althans wie de polis in zijn administratie zal beheren.
Voorts berichten wij u nog dat, voor zover wij terzake de door u doorgevoerde wijzigingen provisie zullen ontvangen, wij voor terugbetaling daarvan zullen zorg dragen. Immers, zoals hiervoor al aangegeven hebben wij terzake geen werkzaamheden verricht. Naar wij nu opmaken uit de verschillende van Delta Lloyd ontvangen opgaven is namelijk wel sprake van bepaalde kosten. Zoals gezegd, voor zover dit kosten zouden betreffen die te onzer gunsten zouden worden uitgekeerd, zullen wij deze restitueren aan de verzekeraar.
(...)"

- 2.7 Tussenpersoon heeft op 19 april 2013 een brief met een “Antwoordkaart Zicht zekerheidscheck” aan Consument gezonden. Consument heeft op deze Antwoordkaart het volgende aangekruist:

“**Nee**, ik wil geen gebruikmaken van de Zicht zekerheidscheck. Ik ben me ervan bewust dat ik hiermee het risico loop dat mijn verzekeringen en andere financiële producten niet meer aansluiten bij mijn huidige situatie en wensen. De kans bestaat dat ik mijn financiële doelstellingen niet meer kan realiseren.”

- 2.8 Verzekeraar heeft de directie van de werkgever van Consument in augustus 2013 schriftelijk als volgt geïnformeerd:

“U hebt voor uw werknemer een pensioenregeling bij Delta Lloyd Levensverzekering NV. Sinds 1 januari 2013 is de *Wet verhoging AOW- en pensioenrichtleeftijd* van kracht. In deze brief en bijlagen informeren wij u over de gevolgen voor uw pensioenregeling Persoonlijk Pensioen Plan individueel met polisnummer [nummer 1].

(...)

Proces en planning van aanpassing pensioenregeling

Het is in ieders belang om uw pensioenregeling tijdig en juist aan te passen aan de nieuwe wet- en regelgeving. Om dit te kunnen realiseren stellen wij de volgende stappen voor:

1. U bespreekt de aanpassing van uw pensioenregeling met uw adviseur en uw werknemer(s).
2. Gaat u akkoord met de aanpassing van de pensioenregeling? (...)
3. Na uw akkoord verwerken wij de wijzigingen per 1 januari 2014 in onze administratie.
4. Wij informeren uw werknemer(s) in 2014 over de aanpassing van de pensioenregeling.

Vragen?

Hebt u nog vragen? Neem contact op met uw adviseur. (...)

- 2.9 Met een mail van 29 november 2013 heeft Tussenpersoon aan de werkgever van Consument het volgende bericht:

“U heeft een pensioenregeling getroffen voor uw medewerker, [naam Consument], die via bemiddeling van [naam Tussenpersoon], bij Delta Lloyd is ondergebracht.

Zoals u wellicht heeft vernomen, worden er per 1 januari 2014 een aantal wettelijke aanpassingen doorgevoerd betreffende pensioenen. (...)

Deze wijzigingen hebben ook hun uitwerking op uw pensioencontract. Om deze reden wil ik graag een afspraak inplannen met onze adviseur [naam adviseur] om te bespreken welke aanpassingen er doorgevoerd kunnen of dienen te worden in het contract.

(...)”

- 2.10 In december 2013 heeft de werkgever van Consument met Tussenpersoon per email gecorrespondeerd over de door Delta Lloyd voorgestelde wijziging.

- 2.11 Bij brief van 10 december 2014 heeft Tussenpersoon aan Consument het volgende bericht:

“De verlaging van de pensioenopbouw vanaf 2015 en de maximering van het pensioengevend inkomen zijn een feit. (...)

Aanpassing van uw pensioenregeling

Uw BV is de uitvoerder van uw pensioenregeling en draagt daarmee de verantwoordelijkheid voor de juiste uitvoering van de pensioenregeling. Als gevolg van de bovengenoemde wettelijke wijziging bestaat de kans dat uw pensioenregeling per 1 januari 2015 bovenmatig is. (...)

Ondersteuning

U bent verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de pensioenregeling. Graag staan wij u en uw accountant hierin bij door het opstellen van een nieuwe pensioenbrief of de tekst voor de notulen van Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

(...)"

2.12 Tussenpersoon heeft aan de werkgever van Consument op 7 april 2015 een brief van Verzekeraar met betrekking tot de aanpassing van de pensioenregeling toegezonden.

2.13 Op 4 april 2016 heeft de belangenbehartiger van Consument, naar aanleiding van een onderzoek naar de precieze samenstelling van de pensioenpremie, zich per brief als volgt tot Tussenpersoon gewend:

"(...)

Uit de antwoorden van [naam medewerker Tussenpersoon] blijkt dat in de premie voor polis [nummer 1], een provisie is versleuteld van 7% van het bruto (beschikbare) premiebedrag. (...) Dit bedrag komt overeen met de door de heer [naam medewerker Tussenpersoon] bevestigde 7% van de bruto maandpremie welke [naam werkgever Consument] voor werknemer [naam Consument] betaald[t]. Uit bovengenoemde correspondentie en beantwoording blijkt tevens dat uw kantoor genoemde provisiebedragen nog steeds incasseert. Dit verbaast ons enigszins daar [naam Tussenpersoon], bij schrijven van uw bedrijfsjurist, [naam bedrijfsjurist Tussenpersoon] (d.d. 30 mei 2012), onmiskenbaar verklaard heeft "*Geen werkzaamheden te verrichten op de eerder genoemde polis en ontvangen provisies terug te zullen storten*". De brief van [naam bedrijfsjurist Tussenpersoon] is als bijlage opgenomen.

[Naam werkgever Consument] maakt voor deze polis vanaf 2009 reeds gebruik van andere adviseurs, welke op fee-basis betaald worden. Dit is ook bij [naam Tussenpersoon] bekend.

(...)

In het kader van correctheid en onder toepassing van bovengenoemd schrijven van [naam bedrijfsjurist Tussenpersoon], achten wij het alleszins redelijk om genoemde provisiebedragen over de periode 2009 t/m 2015 binnen een maand na datering van deze brief aan [naam werkgever Consument] te retourneren. (...)"

2.14 Naar aanleiding van de brief van Consument van 4 april 2016 heeft Tussenpersoon de verhoging van de provisie in verband met aanpassing van de premie per 1 april 2012 tot het moment van beëindiging van de verzekeringsrelatie per 1 juni 2016, in totaal een bedrag van € 4.029,48, aan Consument terugbetaald en dit als volgt in een brief van 17 juni 2016 toegelicht:

"(...)

[Naam Tussenpersoon] heeft in het verleden bemiddeld bij de totstandkoming van de pensioenverzekering van [naam Consument]. Op grond van het provisiesysteem dat de aanbieder van het pensioen, Delta Lloyd, hanteert, ontvangt [naam Tussenpersoon] in de rol van assurantietussenpersoon voor deze verzekering provisie. [Naam Consument] en [naam werkgever van Consument] kunnen ervoor kiezen om het beheer van deze verzekering over te dragen aan

een andere tussenpersoon. Dat is onlangs ook gebeurd gezien de recente intermediairwijziging die zij aan [naam Tussenpersoon] kenbaar hebben gemaakt. (...) Tot dat moment echter trad [naam Tussenpersoon] op als tussenpersoon en ontving zij provisie van de aanbieder. In 2012 bleek dat uw cliënt zonder tussenkomst van [naam Tussenpersoon] de betreffende pensioenverzekering met terugwerkende kracht naar 2009 had laten aanpassen. Dat was aanleiding voor mijn brief van 20 [30] mei 2012. In die brief heb ik namens [naam Tussenpersoon] aan [naam consument] laten weten dat [naam Tussenpersoon] de terzake de doorgevoerde wijziging ontvangen provisie zou terugstorten in de verzekering aangezien deze aanpassing van de verzekering niet via advies of bemiddeling van [naam Tussenpersoon] tot stand was gekomen. Dat heeft [naam Tussenpersoon] gedaan. (...)

Daarnaast vroeg [naam Tussenpersoon] via die brief om bericht over het overdragen van het intermediairschap van de verzekering aangezien de wijziging kennelijk had plaatsgevonden via een andere adviseur. (...) Daarop is echter nimmer gereageerd en [naam Tussenpersoon] is de taken zoals voorheen blijven uitvoeren voor deze verzekering. (...)

[Naam Tussenpersoon] heeft dus in 2012 de op grond van de betreffende bemiddeling ontvangen extra provisie terugbetaald. Daarnaast blijkt echter dat [naam Tussenpersoon] ook nadien op basis van die hogere premie doorlopende provisie is blijven ontvangen. Daarom zal [naam Tussenpersoon] als hieronder nader toegelicht een aanvullend bedrag terug betalen. (...)"

- 2.15 (De werkgever van) Consument heeft op 7 juli 2016 schriftelijk bezwaar gemaakt tegen dit standpunt van Tussenpersoon. Naar aanleiding daarvan heeft Tussenpersoon op 9 september 2016 schriftelijk gereageerd en aanvullend een bedrag van € 322,36 aan rentevergoeding, berekend op basis van verhoging van de premie in 2012 en de daarvoor ontvangen en later terugbetaalde provisie, aan Consument overgemaakt.
- 2.16 Op 21 oktober 2016 heeft de belangenbehartiger van Consument Tussenpersoon schriftelijk bericht niet akkoord te zijn met de afhandeling van de kwestie, met name omdat Tussenpersoon volgens Consument ten onrechte niet bereid is om inzage te geven in de ontvangen provisie over de jaren 2009 tot 2012. Consument vordert in zijn brief aanvullend een bedrag van € 14.324,00 in verband met beweerdelijk ten onrechte ontvangen provisie in de jaren 2009-2012.
- 2.17 Met een brief van 16 november 2016 heeft Tussenpersoon onder meer als volgt gereageerd:
- “(..."
- Ten tijde van het adviseren en bemiddelen van deze verzekering gold voor verzekeringen het provisie-systeem. De provisie die de tussenpersoon (in dit geval [naam Tussenpersoon]) ontvangt in het kader van het afsluiten, bemiddelen en beheer van de verzekering is gebaseerd op de door verzekeraar gehanteerde provisieregeling. Er was daarmee tot 2013 voor deze verzekeringen geen directe koppeling, in termen van urenbesteding, tussen de concreet verrichte werkzaamheden en de door verzekeraar gehanteerde provisie. Daartegenover stond dat de tussenpersoon alle relevante acties, zoals nieuwe advisering over een gewijzigde situatie of gewijzigde wetgeving, poliswijzigingen, -administratie uitvoerde op basis van de provisiebeloning van de verzekeraar. Over haar werkzaamheden als tussenpersoon voor deze verzekering heeft [naam Tussenpersoon] in 2012 aan uw client expliciet de vraag gesteld aan wie zij het intermediairschap kon overdragen. Uw client reageerde daarop niet en koos ervoor om de relatie met [naam Tussenpersoon] als

intermediair voort te zetten. [Naam Tussenpersoon] bleef haar werkzaamheden, evenals voorheen, uitvoeren en onderhield daarover ook de contacten met uw cliënt.

Voor zover de provisie die [naam Tussenpersoon] ontving betrekking had op werkzaamheden niet verricht door [naam Tussenpersoon] heeft [naam Tussenpersoon] deze provisie uit eigen beweging terugbetaald.

(...)

Ten overvloede merk ik op dat [naam Tussenpersoon], naast de jaarlijkse contacten en werkzaamheden over aanpassingen in de verzekering met zowel Delta Lloyd als uw cliënt, in 2009 en 2010 via haar adviseur veelvuldig contact met uw cliënt heeft gehad en voor hem berekeningen maakte voor een alternatief pensioen. Ook in 2013 bood [naam Tussenpersoon] een zekerheidscheck aan, waarvan uw cliënt geen gebruik wilde maken, en nam [naam Tussenpersoon] contact op met als doel uw om cliënt te adviseren naar aanleiding van de wetswijzigingen eind 2013. Ook toen gaf uw cliënt niet aan dat hij deze verzekering door een andere tussenpersoon wilde laten beheren.

[Naam Tussenpersoon] is daarom van mening dat zij het verzoek om betaling van door haar ontvangen provisie aan uw cliënt op een juiste wijze heeft afgehandeld.

2.18 Met een e-mailbericht van 5 december 2016 heeft Consument Tussenpersoon laten weten dat hij van mening blijft dat Tussenpersoon hem nog een bedrag van € 14.324,00 aan onterecht ontvangen provisie verschuldigd is.

2.19 Tussenpersoon heeft afwijzend gereageerd.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert van Tussenpersoon een bedrag van € 14.324,00, verhoogd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2009, en legt daartoe een specificatie over.

Grondslagen en argumenten daarvoor

Consument baseert zijn vordering op artikel 6:203 en artikel 6:212 Burgerlijk Wetboek (BW): onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking.

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de relatie met Tussenpersoon in 2011 niet kunnen beëindigen omdat er in 2011 een procedure bij de rechtbank Den Bosch aanhangig is gemaakt door Consument tegen Tussenpersoon wegens schending van de zorgplicht jegens de werkgever. Op 17 april 2013 is in deze zaak vonnis gewezen.
- Ofschoon de relatie met Tussenpersoon destijds niet officieel is beëindigd, heeft Tussenpersoon feitelijk geen werkzaamheden meer verricht na 2011. Consument heeft zich na ontvangst van het omzettingsvoorstel van Delta Lloyd hierover laten adviseren door een accountantskantoor, niet door Tussenpersoon.
- Na het vonnis van 17 april 2013 zijn de advieswerkzaamheden overgenomen door een andere tussenpersoon. (Pas) op 1 juni 2016 is deze nieuwe tussenpersoon formeel ingeschreven als adviseur op de polis, maar dat laat onverlet dat Tussenpersoon onterecht

provisie heeft ontvangen op de verzekering met polisnummer [nummer 1] in de periode van 2009 – 01/06/2016.

- Tussenpersoon had kunnen en moeten weten dat het pensioenproduct waarmee Consument pensioen opbouwt sinds 2009 een ander product is dan de oorspronkelijk gesloten verzekering (met polisnummer [nummer 2]). Tussenpersoon heeft niet bemiddeld bij de totstandkoming van het Persoonlijk Pensioenplan met polisnummer [nummer 1].
- Los van het voorgaande had Tussenpersoon moeten begrijpen dat de relatie tussen hem en (de werkgever van) Consument ten tijde van de rechtszaak dermate verstoord was dat van een (vertrouwens) relatie geen sprake meer kon zijn. Tussenpersoon had toen zelf de relatie kunnen en moeten beëindigen.

Verweer Tussenpersoon

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

- Consument heeft Tussenpersoon in 2011 gedagvaard in verband met het advies van Tussenpersoon betreffende de pensioenverzekering met polisnummer [nummer 1]. Tussenpersoon zou niet correct uitvoering hebben gegeven aan zijn opdracht om voor Consument en zijn nabestaanden een optimaal pensioen te regelen. De rechtbank heeft de vordering van Consument afgewezen. Tijdens de procedure heeft Tussenpersoon pas op 2 april 2012 kennis kunnen nemen van het feit dat Consument de pensioenverzekering bij Delta Lloyd heeft laten aanpassen door de premie in 2012 met terugwerkende kracht per 1 januari 2009 te laten verhogen. Na ontvangst van de aangepaste polissen van Delta Lloyd heeft Tussenpersoon Consument met zijn brief van 30 mei 2012 benaderd. Consument heeft niet gereageerd op deze brief. Pas op 4 april 2016 heeft de belangenbehartiger van Consument contact opgenomen met Tussenpersoon.
- Tussenpersoon heeft de in verband met de doorgevoerde wijziging ontvangen provisie, in totaal een bedrag van € 3.706,36, op 22 juni 2012 aan Delta Lloyd terugbetaald zodat dit bedrag in de polis kon worden gestort.
- Naar aanleiding van de brief van Consument van 4 april 2016 heeft Tussenpersoon de verhoging van de provisie in verband met aanpassing van de premie per 1 april 2012 tot het moment van beëindiging van de verzekeringsrelatie per 1 juni 2016, in totaal een bedrag van € 4.029,48, aan Consument terugbetaald en dit in een brief van 17 juni 2016 toegelicht.
- Tussenpersoon is tot 1 juni 2016 de tussenpersoon voor de pensioenverzekering van Consument geweest en kon op basis van de samenwerkingsovereenkomst tussen hem en Delta Lloyd daaraan provisierechten ontlenen.
- Het ontbreekt aan een juridische grondslag voor schadevergoeding. Consument is als werknemer immers geen verzekeringnemer en evenmin betaalt hij als werknemer premie.
- Indien niettemin zou worden geconcludeerd tot schade aan de zijde van Consument en een schadevergoedingsverplichting van Tussenpersoon dan dient rekening te worden gehouden met eigen schuld aan de kant van Consument en/of zijn werkgever. Door niet te reageren

op de brief van 30 mei 2012 heeft Consument en/of zijn werkgever bijgedragen aan het ontstaan van de vermeende schade.

4 Beoordeling

- 4.1 Het geschil spitst zich toe op de vraag of er op Tussenpersoon een verplichting rust om, afgezien van de reeds aan Consument verrichte betalingen, een aanvullend bedrag van € 14.324,00 aan Consument te betalen op grond van onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking. Daarvoor moet komen vast te staan dat dit bedrag ten onrechte door Tussenpersoon is ontvangen omdat daartoe een rechtsgrond ontbrak.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen (de werkgever van) Consument en Tussenpersoon laat zich kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW), waarbij (de werkgever van) Consument als opdrachtgever wordt aangemerkt. Het staat de opdrachtgever vrij te allen tijde de overeenkomst op te zeggen (artikel 7:408 BW).
- 4.3 Consument stelt dat Tussenpersoon in de periode van 2009 tot 1 juni 2016 ten laste van de door hem betaalde premies ten onrechte een vergoeding heeft geïncasseerd op basis van de tussen Tussenpersoon en Delta Lloyd bestaande provisieafspraken. Deze stelling vindt geen steun in het dossier. Vast staat dat op grond van de tussen Tussenpersoon en Delta Lloyd gesloten samenwerkingsovereenkomst, Tussenpersoon recht heeft op een door Delta Lloyd te betalen vergoeding zolang Tussenpersoon als zodanig bij Delta Lloyd geregistreerd stond ter zake van de met (de werkgever van) Consument gesloten verzekering. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de overeenkomst van opdracht tussen (de werkgever van) Consument en Tussenpersoon in juridische zin beëindigd is vóór 1 juni 2016. Onder die omstandigheden was Delta Lloyd - op grond van de tussen Tussenpersoon en Delta Lloyd gesloten samenwerkingsovereenkomst - aan Tussenpersoon de overeengekomen vergoeding verschuldigd en kan niet worden aangenomen dat voor de betaling daarvan een rechtsgrond ontbrak.
- 4.4 Vervolgens stelt Consument dat Tussenpersoon uit alle omstandigheden en gebeurtenissen in de periode van 2009 tot 1 juni 2016 had moeten en kunnen afleiden dat de overeenkomst van opdracht feitelijk beëindigd was. Deze stelling treft evenmin doel. Uitgangspunt is dat het de opdrachtgever vrij staat om elk moment de overeenkomst van opdracht op te zeggen. (De werkgever van) Consument heeft ondanks dat daar naar werd gevraagd verzuimd om Tussenpersoon te informeren over de status van (de voortzetting van) de overeenkomst van opdracht (brief van 30 mei 2012). Tussenpersoon heeft (de werkgever van) Consument herhaaldelijk benaderd in verband met ontwikkelingen met betrekking tot de lopende verzekering (31 mei en 28 juni 2011, april, november en december 2013, 10 december 2014 en 7 april 2015). (De werkgever van) Consument heeft daarin nooit aanleiding gezien

Tussenpersoon er van op de hoogte te stellen dat hij de overeenkomst van opdracht als beëindigd beschouwde. Er is geen stuk waaruit blijkt dat (de werkgever van) Consument de overeenkomst van opdracht wenste op te zeggen.

Naar het oordeel van de Commissie heeft Tussenpersoon er dus redelijkerwijs van uit mogen (en ook moeten) gaan dat er een voortdurende opdracht bestond. Tegenover de ontvangen vergoeding stond ook steeds de verplichting van Tussenpersoon Consument desgevraagd te adviseren en voor hem te bemiddelen. Hieraan doet niet af dat Consument daar geen gebruik van heeft willen maken en eigener beweging (ook) elders advies heeft gevraagd en bemiddelingsactiviteiten heeft laten verrichten. Voor zover met dit laatste nieuwe inkomsten werden gegenereerd, heeft Tussenpersoon deze inkomsten geretourneerd. De Commissie oordeelt dat op Tussenpersoon in zoverre ook geen verdere vergoedingsplicht rust.

4.5 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de slotsom dat tussen (de werkgever van) Consument en Tussenpersoon tot 1 juni 2016 een overeenkomst van opdracht heeft bestaan op grond waarvan Tussenpersoon jegens Delta Lloyd aanspraak kon maken op een overeengekomen vergoeding. Onder die omstandigheden kan niet worden aangenomen dat aan de betaling van de thans nog ter discussie staande door Tussenpersoon ontvangen vergoeding van € 14.324,00 een rechtsgrond ontbrak en Tussenpersoon om die reden gehouden zou zijn dit bedrag terug te betalen.

4.6 De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is.

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.