

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2020-821
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. M.C.M. van Dijk,
leden en mr. S.J.A. Koster, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 11 april 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Vanbreda Risk & Benefits B.V., gevestigd te Gouda, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 9 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens Consument door hem niet de mogelijkheid te bieden over te stappen van beloning via provisie naar beloning via directe betaling en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade. Verzekeringstussenpersonen hebben een nazorgplicht om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de dekking van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. Algemene ontwikkelingen, zoals het ingestelde provisieverbod, hebben geen gevolgen voor de dekking van de AOV en vallen daarmee niet onder de nazorgplicht. De Wet op het financieel toezicht (Wft) biedt evenmin aanleiding om de nazorgplicht in voormelde zin te verruimen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2020 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft na afloop van de mondelinge behandeling in enkelvoudig verband besloten de verdere behandeling van de klacht meervoudig af te doen. De Commissie is toen uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. M.C.M. van Dijk. Partijen zijn hierover nader bericht. Op 19 augustus 2020 vond de meervoudige behandeling op stukken plaats.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via de rechtsvoorganger van Tussenpersoon per 1 januari 2010 een arbeidsongeschiktheidsverzekering (hierna: de AOV) bij AEGON Schadeverzekering N.V. (hierna: AEGON) afgesloten. Voor de AOV was Consument in de periode 1 juni 2017 tot 1 juni 2018 aan Aegon een premie van € 6.913,47 verschuldigd.
- 2.2 In november 2017 heeft Consument contact opgenomen met Tussenpersoon omdat hij de AOV wilde aanpassen. Tussenpersoon heeft toen voorgesteld om de advies- en bemiddelingskosten voor de aanpassing van de AOV nog uit de genoten provisie te financieren en voor de toekomst uitsluitend een jaarbedrag voor onderhoud en beheer te rekenen.
- 2.3 Op 7 december 2017 heeft Tussenpersoon Consument een e-mail gestuurd waarin – voor zover relevant – het volgende staat:

“Aanpassen polis

U heeft afgesproken om uw arbeidsongeschiktheidsverzekering zo aan te passen dat de verzekering pas dekking biedt vanaf 50% arbeidsongeschiktheid. Ook wordt de provisie uit de polis gehaald. Bijgaand treft u de wijzigingsofferte aan van Aegon. Graag ontvangen wij deze ingevuld en ondertekend van u retour om het acceptatietraject op te starten.

Omzetting provisie naar dienstverlening

Omdat er in het vervolg geen provisie meer wordt gerekend wordt er dienstverlening afgesloten. U kunt hiervoor gebruik maken van bijgevoegde keuzekaart dienstverlening. U hoeft alleen te kiezen tussen Uitgebreide dienstverlening Service en Onderhoud of Basisdienstverlening Service en Onderhoud. Voorheen hebben wij deze dienstverlening vanuit de provisie voldaan en u had een 'extra plus' uitgebreide dekking. Ofwel alle zaken met betrekking tot deze verzekeringen werden door ons kantoor zonder meer opgepakt. De kosten hiervoor werden gedekt door de provisie. Dit omvatte in het verleden het begeleiden van de wijzigingen rondom de verzekering alsmede het schade traject.”

- 2.4 Op de door Tussenpersoon gehanteerde Keuzekaart dienstverlening arbeidsongeschiktheidsverzekering staat, voor zover relevant, het volgende:

“Service en onderhoud van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering

Gedurende de looptijd van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering kan uw financiële positie, doelstellingen of risicobereidheid veranderen. Als adviseur zorgen wij voor service en onderhoud van uw polis, zodat deze goed afgestemd blijft op uw situatie. U kunt kiezen uit twee varianten dienstverlening.

Uitgebreide dienstverlening Service en Onderhoud € 320,-	Basisdienstverlening Service en Onderhoud € 105,-
<p><i>Jaarlijks ontvangt u van ons een vragenlijst waarmee wij controleren of er in uw (financiële) situatie factoren zijn die invloed hebben op de premie, risicobereidheid, etc.</i></p> <p><i>Wij adviseren u of uw situatie leidt tot verbeteringen in de verzekering en na overeenstemming zorgen wij voor het aanpassen van de verzekering.</i></p>	<p><i>Wij verwerken eventuele aanpassingen van uw arbeidsongeschiktheidsverzekering</i></p>
<p><i>Wij informeren u over eventuele wijzigingen die de verzekeraar aanbrengt in de polisvoorwaarden.</i></p>	<p><i>Wij informeren u over eventuele wijzigingen die de verzekeraar aanbrengt in de polisvoorwaarden.</i></p>
<p><i>Wij informeren u over de (wettelijke) wijzigingen die voor uw verzekering van toepassing zijn.</i></p>	<p><i>Wij informeren u over de (wettelijke) wijzigingen die voor uw verzekering van toepassing zijn.</i></p>
<p><i>Elke drie jaar kijken wij of uw verzekering nog steeds de meest gunstige is in de markt.</i></p>	
<p><i>In het geval van bijzondere (privé) situaties kunt u altijd rekenen op ons advies. Denkt u hierbij aan situaties als wijziging beroep, voortijdig staken verzekering, scheiding, wijziging intermediair en wijziging financiële situatie.</i></p>	

(...)”

- 2.5 Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar de AOV per 1 januari 2018 op het agentschap van Rozenburg Assuradeuren B.V. geplaatst. Verzekeraar heeft Consument bericht dat Rozenburg Assuradeuren B.V. vanaf 1 januari 2019 recht heeft op provisie. Tot deze datum heeft Tussenpersoon provisie ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 3.000,- nu Tussenpersoon zijn zorgplicht heeft geschonden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft zijn zorgplicht geschonden door Consument in 2013 niet de mogelijkheid te bieden over te stappen van beloning via provisie naar beloning via directe betaling. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Vanaf 1 januari 2013 bestaat er een provisieverbod voor complexe producten, waaronder de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Tussenpersoon heeft nagelaten het door hem gehanteerde alternatieve beloningssysteem onder de aandacht te brengen bij Consument. Indien Consument de mogelijkheid was geboden te kiezen voor directe beloning in plaats van beloning via provisie had dit tot lagere kosten geleid. De provisie die Tussenpersoon van AEGON ontving was aanzienlijk hoger dan de door Tussenpersoon berekende prijs indien er een directe vergoeding was betaald.

Verweer 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 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens Consument door hem niet de mogelijkheid te bieden over te stappen van beloning via provisie naar beloning via directe betaling en zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door Consument gestelde schade.

4.2 De overeenkomst tussen Consument en Tussenpersoon is een overeenkomst van opdracht en daarop zijn de artikelen 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Een tussenpersoon is, op grond van artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW), tegenover zijn opdrachtgever(s) verplicht om bij zijn werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend verzekeringstussenpersoon verwacht mag worden. Dit betekent dat het zijn taak is te waken voor de belangen van de verzekeringnemer waarvan de verzekering tot zijn portefeuille behoort. Hierbij hoort ook dat de tussenpersoon de verzekeringnemer tijdig opmerkzaam maakt op de gevolgen van de hem bekend geworden feiten voor de dekking van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.

Zie o.a. het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, overweging 3.4.1 (te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2003:AF0122).

- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat Tussenpersoon hem had moeten wijzen op het provisieverbod dat vanaf 1 januari 2013 bestaat voor nieuw afgesloten complexe producten, waaronder de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Tussenpersoon had het door hem gehanteerde alternatieve beloningssysteem, waarbij Tussenpersoon niet via een door AEGON betaalde provisie maar via directe betaling door Consument een vergoeding zou ontvangen voor zijn werkzaamheden, onder de aandacht van Consument moeten brengen. Tussenpersoon stelt dat de zorgplicht niet zo ver reikt en voert aan dat het provisieverbod alleen geldt voor verzekeringen afgesloten op of na 1 januari 2013. Er is geen regel die tussenpersonen verplicht tot het afzien van reeds ingetreden provisie, tot overleg met klanten over die provisie of tot het doen van een aanbod voor directe beloning.
- 4.4 De Commissie van Beroep (CvB) heeft zich op 28 mei 2020 (CvB 2020-020) en op 12 juni 2020 (CvB 2020-026) uitgesproken over de nazorgplicht van een (verzekerings)tussenpersoon bij premiedaling van overlijdensrisicoverzekeringen. De Commissie ziet voldoende raakvlakken tussen de feiten in die uitspraken en de feiten in onderhavige kwestie om de uitspraken van de CvB bij de beoordeling van de klacht van Consument als uitgangspunt te nemen.
- 4.5 Volgens de CvB wordt in het onder 4.2 genoemde arrest van de Hoge Raad aangenomen dat verzekeringstussenpersonen een nazorgplicht hebben om de verzekeringnemer tijdig te wijzen op feiten die de verzekeringstussenpersoon bekend zijn geworden en die gevolgen hebben voor de dekking van verzekeringen die tot de portefeuille van de tussenpersoon behoren. Algemene ontwikkelingen, zoals een daling van de premies voor de AOV en dus ook het ingestelde provisieverbod, hebben geen gevolgen voor de dekking van de AOV en vallen daarmee niet onder de nazorgplicht. De Wet op het financieel toezicht (Wft) biedt evenmin aanleiding om de nazorgplicht in voormelde zin te verruimen. De Commissie oordeelt daarom dat de (na)zorgplicht van Tussenpersoon niet zo ver gaat dat hij Consument had moeten wijzen op de mogelijkheid de vergoeding voor zijn werkzaamheden via directe betaling en niet meer via provisie te laten verlopen.
- 4.6 De conclusie is dat Tussenpersoon zijn zorgplicht jegens Consument niet heeft geschonden. De vordering tot schadevergoeding van Consument zal dus worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.