

**Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0880
(mr. K. Engel, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 maart 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Polhuis Financiële Diensten, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak : 11 oktober 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft de tussenpersoon gevraagd om zijn uitvaartverzekeringen (kapitaalverzekeringen) te beëindigen en nieuwe uitvaartverzekeringen af te sluiten bij een andere verzekeraar. De consument klaagt dat de tussenpersoon hem een verkeerd advies heeft gegeven, dat het (afgesproken) bedrag van € 700,- te hoog is en dat de tussenpersoon niet bereid is om een specificatie van zijn factuur te geven. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon niet kan worden verweten dat hij een verkeerd advies heeft gegeven. De consument heeft zelf nadrukkelijk verzocht om afkoop van zijn uitvaartverzekeringen, ook nadat hem door de tussenpersoon is voorgehouden dat dit onvoordelig is. Bovendien heeft de consument brieven van de verzekeraar ontvangen waaruit het verschil is op te maken tussen de afkoopwaarde en de premievrije waarde. Ook de klacht over het afgesproken bedrag faalt. De consument heeft een opdracht tot dienstverlening ondertekend waarin het voor de dienstverlening van de tussenpersoon verschuldigde bedrag (€ 700,-) is afgesproken. De consument wist waarvoor hij tekende. Verder heeft de tussenpersoon – in elk geval in deze klachtprocedure bij Kifid – opgegeven welke werkzaamheden hij voor de consument heeft verricht, zodat ook de klacht over het niet willen geven van een specificatie faalt.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 11 oktober 2021 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

Aan het einde van de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument heeft de tussenpersoon gevraagd om zijn uitvaartverzekeringen te beëindigen en nieuwe uitvaartverzekeringen af te sluiten bij een andere verzekeraar.

Partijen hebben een opdracht van dienstverlening ondertekend waarin onder meer is opgenomen dat de kosten van dienstverlening € 700,- zijn voor een all-in dienstverlening (advies in combinatie met bemiddeling). De klacht van de consument is dat het advies van de tussenpersoon om de uitvaartverzekeringen af te kopen, slecht was. Het premievrij maken van de uitvaartverzekeringen en het bijsluiten van nieuwe uitvaartverzekeringen bij een andere verzekeraar was beter geweest. De consument klaagt tevens over de hoogte van de factuur van € 700,- en de weigering van de tussenpersoon om daarvan een specificatie te geven. De factuur staat volgens de consument niet in verhouding tot de door de tussenpersoon verrichte werkzaamheden.

De consument vordert van de tussenpersoon een bedrag van € 856,16, namelijk het verschil tussen de € 3.350,16 (9 maandpremies van € 372,24) die hij heeft betaald voor de nieuwe uitvaartverzekeringen en de afkoopwaarde van € 2.894,- die hij heeft ontvangen. Daarnaast vordert de consument een bedrag van € 400,- terug van de door hem betaalde € 700,- voor de werkzaamheden van de tussenpersoon.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de klachten van de consument ongegrond zijn.

De vorderingen van de consument tegen de tussenpersoon worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

A. Het advies om de uitvaartverzekeringen af te kopen

De commissie is ervan overtuigd geraakt dat de consument zelf heeft verzocht om afkoop van zijn uitvaartverzekeringen. Ter zitting heeft de consument dat desgevraagd bevestigd. Dat de consument afkoop van zijn uitvaartverzekeringen wenste, blijkt ook uit de gespreksnotitie van de tussenpersoon. In diens gespreksnotitie van 17 februari 2020 staat immers:

“vandaag klanten op kantoor: uitvaartverzekeringen [naam verzekeraar] (zeer ontevreden over) willen afkopen (en niet premievrij maken) en elders nieuwe gezinspolis aanvragen, wil liefst 1 bedrag per maand voor gehele gezin (wil geen losse premies ivm duidelijkheid).

[naam verzekeraar] vervelende ervaring over losse incasso's wil niet meer.... wil duidelijkheid en overzicht liefst 1 gezinspolis.

aangegeven dat wellicht pv maken voordeel kan opleveren... wil niet.... Wil afkopen en geheel opnieuw afsluiten.”

De commissie constateert bovendien dat de consument brieven heeft ontvangen van de verzekeraar naar aanleiding van het afkoopverzoek, waaruit het verschil is op te maken tussen de afkoopwaarde en de premievrijewaarde. In die brieven wordt ook de mogelijkheid van premievrijmaking nadrukkelijk benoemd.

De slotsom luidt dat de tussenpersoon niet het geven van een verkeerd advies kan worden verweten.

B. De afgesproken vergoeding van € 700,-

In de opdracht tot dienstverlening, ondertekend door de consument en de tussenpersoon, staat nadrukkelijk een bedrag van € 700,- vermeld. Uitgangspunt in het privaatrecht is dat hetgeen partijen zijn overeengekomen, ook moet worden nagekomen. De consument moet dan ook het bedrag van € 700,- betalen. Dat de tussenpersoon de opdracht tot dienstverlening niet naar behoren is nagekomen, en wel zodanig dat de consument niet € 700,- verschuldigd kan zijn maar hoogstens een lager bedrag, is niet komen vast te staan. De tussenpersoon heeft opgegeven welke werkzaamheden hij voor de consument verricht heeft. Hij heeft de uitvaartverzekeringen afgekocht, hetgeen inhield dat hij de consument heeft begeleid bij het invullen van de formulieren en de afkoop heeft gecontroleerd. Verder heeft hij diverse verzekeraars met elkaar vergeleken op basis van de behoefte van de consument. Hij heeft nieuwe polissen aangevraagd bij een andere verzekeraar en hij heeft die polissen op opmaak en juistheid gecontroleerd. Ook heeft hij vragen beantwoord van de consument.

C. De specificatie

De tussenpersoon heeft zijn factuur in elk geval gedurende de procedure bij het Kifid gespecificeerd, zodat ook deze klacht geen doel treft.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.