

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0209
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: VLC & Partners B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen de tussenpersoon
Datum uitspraak	: 16 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht tussenpersoon. De woning van de consument is nagenoeg afgebrand. Maar in verband met onderverzekering wordt niet alle inboedelschade van de consument uitgekeerd. De consument vindt dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor zijn schade, omdat die hem niet heeft gewaarschuwd voor het risico van onderverzekering. De commissie oordeelt dat de verweren van de tussenpersoon tegen de schending van de zorgplicht geen stand houden en dat aangenomen moet worden dat de tussenpersoon de consument geen passende verzekering heeft geadviseerd en bij het afsluiten van de inboedelverzekering heeft verzuimd voldoende te waarschuwen voor de gevolgen van onderverzekering. De conclusie is dat de tussenpersoon zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Maar na het afsluiten van de inboedelverzekering zijn er verscheidene brieven en een e-mail aan de consument gestuurd met het verzoek de inboedelwaardemeter in te vullen waarna een garantie tegen onderverzekering zou worden verleend. De consument heeft telkens nagelaten die inboedelwaardemeter in te vullen en terug te sturen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

- 1.3 De consument en de tussenpersoon hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. K. Engel en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 23 januari 2013 heeft de tussenpersoon het woonhuis van de consument bezocht en daarbij de herbouwwaarde van het woonhuis vastgesteld. Vervolgens heeft de tussenpersoon op 24 januari 2013 onder meer het volgende per e-mail aan de consument bericht:

“Ik ben gisteren bij u geweest voor het bezichtigen van uw woning, het berekenen van de herbouwwaarde en het eventueel sluiten van een verzekering.

(...)

Inboedel

U wenst een verzekerde som van €10.000,- met nihil eigen risico. De minimum premie ligt op €36,- per jaar excl. assurantiebelasting en kosten.

Ik zou daarom een verzekerde som van €14.000,- adviseren. Hier geldt geen garantie tegen onderverzekering”

- 2.2 Op 27 januari 2013 heeft de consument onder meer het volgende per e-mail geantwoord aan de tussenpersoon:

“(...)

Wat betreft de inboedelverzekering kiezen we voor een verzekerd bedrag van €14.000,- bij een jaarpremie van €36,-. Wij zullen het aanvraagformulier per omgaande opsturen.

(...)”

- 2.3 Op het aanvraagformulier van 27 januari 2013 staat, voor zover relevant, onder meer het volgende:

4 INBOEDELVERZEKERING

Totaal (incl. alle van buiten komende onheilen)

Dekking

Eigen risico nihil (toeslag 5%)
 € 225 voor schades tot € 2.250, bij schade boven € 2.250 vervalt het eigen risico (7% korting)
 € 450 voor schades tot € 4.500, bij schade boven € 4.500 vervalt het eigen risico (7% korting)
 € 1000 voor schades tot € 10.000, bij schade boven € 10.000 vervalt het eigen risico (10% korting)

Verzekerde som € ~~14.000,-~~ 14000,-

De verzekerde som is gebaseerd op:

- inboedelwaardemeter (garantie tegen onderverzekering)
 inventarisatielijst (garantie tegen onderverzekering)
 schatting verzekeringnemer (geen garantie tegen onderverzekering)
 taxatierapport

- 2.4 De inboedelverzekering is vervolgens tot stand gekomen en zij bood dekking vanaf 1 maart 2013. Op het overgelegde polisblad van 29 april 2020 staat onder meer het volgende:

OBJECTGEGEVENS

Object : Inboedel
 Risicoadres : XXXXXXXXXX
 Bouwaard muren : Steen
 Bouwaard dak : Traditioneel riet
 Bepaling verzekerde som : Schatting verzekeringnemer
 Garantie tegen onderverzekering : Nee

DEKKINGSGEGEVENS

Soort dekking	Verzekerde som	Voorwaarden	Clausules
Totaaldekking inboedel	€ 14.000,-	Inboedel (276)	275, 299

In afwijking van de eigen risico's genoemd in de voorwaarden bedraagt het eigen risico nihil.

- 2.5 Op 27 maart 2017 heeft de gevolmachtigde van de verzekeraar de volgende brief aan de consument gestuurd:

"In uw polis staat dat u voor een bepaald bedrag verzekerd bent. Dit bedrag kan door allerlei omstandigheden wijzigen: u heeft bijvoorbeeld een nieuw geluidssysteem aangeschaft. Om ervoor te zorgen dat uw bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd blijven, adviseren wij u om voor uw verzekering regelmatig een waardemeter in te vullen.

Het invullen van de inboedelwaardemeter voorkomt dat u onder- of oververzekerd bent.

In geval van onderverzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade minder uit dan de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen. In geval van oververzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen uit en heeft u dus teveel premie betaald.

Wanneer u de nieuwe inboedelwaardemeter zorgvuldig invult, weet u zeker dat uw inboedel voor het juiste bedrag is verzekerd.

Na ontvangst van de inboedelwaardemeter passen wij het verzekerde bedrag van uw verzekering aan en verlenen wij u garantie tegen onderverzekering voor een periode van 5 jaar.”

- 2.6 Op 1 mei 2017 heeft de gevolmachtigde van de verzekeraar per brief bericht aan de consument:

“Hierbij herinneren wij u aan onze brief waarin wij u adviseren om een waardemeter in te vullen.

Het invullen van de waardemeter voorkomt dat u onderverzekerd bent. Bij onderverzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade minder uit dan de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen. Wanneer u een nieuwe waardemeter zorgvuldig invult, weet u zeker dat uw bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd zijn.

Helaas hebben wij tot op heden geen waardemeter van u ontvangen. Hierdoor kunnen wij u geen garantie tegen onderverzekering verlenen. Wanneer u deze garantie wenst af te sluiten, ontvangen wij graag een volledig ingevulde en ondertekende waardemeter.”

- 2.7 Op 20 januari 2020 heeft de tussenpersoon per brief aan de consument bericht:

“In uw polis staat dat u voor een bepaald bedrag verzekerd bent. Dit bedrag kan door allerlei omstandigheden wijzigen: u heeft bijvoorbeeld een nieuw geluidssysteem aangeschaft. Om ervoor te zorgen dat uw bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd blijven, adviseren wij u om voor uw verzekering regelmatig een waardemeter in te vullen.

Het invullen van de inboedelwaardemeter voorkomt dat u onder- of oververzekerd bent. In geval van onderverzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade minder uit dan de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen.

In geval van oververzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen uit en heeft u dus teveel premie betaald.

Wanneer u de nieuwe inboedelwaardemeter zorgvuldig invult, weet u zeker dat uw inboedel voor het juiste bedrag is verzekerd.

Na ontvangst van de inboedelwaardemeter passen wij het verzekerde bedrag van uw verzekering aan en verlenen wij u garantie tegen onderverzekering voor een periode van 5 jaar.”

2.8 Op 24 februari 2020 heeft de tussenpersoon per brief aan de consument bericht:

“Hierbij herinneren wij u aan onze brief waarin wij u adviseren om een waardemeter in te vullen.

Het invullen van de waardemeter voorkomt dat u onderverzekerd bent. Bij onderverzekering keert de verzekeringsmaatschappij bij schade minder uit dan de daadwerkelijke waarde van uw bezittingen. Wanneer u een nieuwe waardemeter zorgvuldig invult, weet u zeker dat uw bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd zijn.

Helaas hebben wij tot op heden geen waardemeter van u ontvangen. Hierdoor kunnen wij u geen garantie tegen onderverzekering verlenen. Wanneer u deze garantie wenst af te sluiten, ontvangen wij graag een volledig ingevulde en ondertekende waardemeter.”

2.9 Op 1 april 2020 heeft de tussenpersoon telefonisch contact gehad met de consument waarna de tussenpersoon de inboedelwaardemeter per e-mail aan de consument heeft gestuurd.

2.10 Op 24 april 2020 is het woonhuis van de consument nagenoeg volledig afgebrand. De verzekeraar heeft voor de inboedelschade € 15.803,49 aan de consument uitgekeerd op basis van een verzekerd bedrag van € 17.437,50 (€ 13.950,- plus 25% aanvullende dekking) en een dagwaarde ten tijde van de schade van € 60.000,-.

2.11 Op 18 juni 2021 heeft de consument zich er bij de tussenpersoon over beklagd dat de tussenpersoon hem bij het aangaan van de inboedelverzekering niet heeft gewaarschuwd voor onderverzekering en dit ook tijdens de looptijd niet heeft gedaan. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Dit heeft tot een klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument vordert uitkering op basis van een verzekerd bedrag van € 60.000,-. Dat zou bij benadering een bedrag betekenen van € 50.000,- en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 8 juli 2021.
- 2.13 Volgens de consument heeft de tussenpersoon verzuimd hem deugdelijke informatie te geven over het risico van onderverzekering. Daardoor heeft de consument een verkeerde keuze voor de inboedelverzekering met onderverzekering gemaakt. Volgens de consument kon van hem redelijkerwijs niet worden verwacht dat hij bij het afsluiten van de verzekering begreep dat hij een risico nam van meer dan € 40.000,-. Voor een consument zonder ervaring met grote verzekeringsclaims is het niet vanzelfsprekend dat een inboedel een dergelijke grote waarde vertegenwoordigt. De consument realiseerde zich dit pas na de brand toen hij hierop werd gewezen door zijn contra-expert. Volgens de consument moet de tussenpersoon deze informatie – in het kader van zijn zorgplicht – vóór het aangaan van de overeenkomst expliciet aan de consument verschaffen. De consument voert aan dat uit het dossier *niet* blijkt dat de consument de tussenpersoon bij zijn bezoek op 23 januari 2013 heeft verzocht alleen de herbouwwaarde voor de opstalverzekering vast te stellen. Met betrekking tot de e-mail van de tussenpersoon van 24 januari 2013 stelt de consument dat hij hieruit niet kon afleiden dat er een zeer groot gat bestond tussen de verzekerde som en de werkelijke waarde van de inboedel. Uit deze e-mail blijkt volgens de consument dat de tussenpersoon hem niet heeft gewaarschuwd voor het financiële risico dat hij door de onderverzekering zou gaan lopen. De consument voert aan dat hij hieruit hoogstens had kunnen afleiden dat hij niet in alle gevallen volledig verzekerd was tegen eventuele onderverzekering. De consument was op dat moment in de veronderstelling dat zijn inboedel om en nabij de werkelijke vervangingswaarde was verzekerd.
- 2.14 Volgens de consument wekt de tussenpersoon in zijn verweer de suggestie dat de consument had besloten om voor de goedkoopste optie te gaan. Er was echter geen sprake van opties. De consument had op basis van een eigen inschatting een bedrag van € 10.000,- voorgesteld. De tussenpersoon heeft toen in zijn e-mail van 24 januari 2013 een bedrag van € 14.000,- voorgesteld. De verzekerde som van € 14.000,- was dus het resultaat van een inschatting van de consument in combinatie met het advies van de tussenpersoon. De consument merkt in dit verband op dat als hij inderdaad voor een zo goedkoop mogelijke optie had willen gaan, hij in het geheel geen inboedelverzekering zou hebben afgesloten.. Dat hij op het aanvraagformulier steeds de goedkoopste optie heeft aangekruist, betekent volgens de consument niet dat de reden hiervoor was dat hij de premie zo laag mogelijk wilde houden.

De betreffende opties zoals het verzekeren van lijfsieraden, bijzondere bezittingen en kostbaarheden buiten het risicoadres en zakelijke inventaris waren simpelweg niet van toepassing.

- 2.15 Met betrekking tot de aan de consument verstuurd brieven uit 2017 en 2020 merkt de consument op dat deze geen recht doen aan zijn situatie. In die brieven wordt gewaarschuwd dat de waarde van de inboedel *veranderd* kan zijn sinds het afsluiten van de verzekering waardoor onderverzekering kan zijn ontstaan. Volgens de consument zijn de brieven overduidelijk gericht op een situatie waarbij bij het aangaan van de verzekering de bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd waren. Dit blijkt volgens hem ook door de zin “*voor het juiste bedrag verzekerd blijven*”. In zijn geval echter was er al sprake van onderverzekering op het moment van afsluiten. De waarde van de inboedel is daarna niet sterk gewijzigd. Ook in de herinneringsbrieven van 1 mei 2017 en 24 februari 2020 is hij niet gewaarschuwd voor het feit dat er reeds sinds het aangaan van de verzekering sprake is van zware onderverzekering. Deze brieven kunnen, aldus nog steeds de consument, de tekortkoming van de tussenpersoon bij het aangaan van de verzekering niet repareren. Indien de tussenpersoon zijn tekortkoming met deze brieven had willen herstellen, had hij een brief moeten sturen die passend was voor de situatie van de consument. In de brief had dan vermeld moeten staan dat er sprake is van zware onderverzekering sinds het aangaan van de verzekering.

Het verweer

- 2.16 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de tussenpersoon is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en, zo ja, of hij op grond daarvan gehouden is tot vergoeding van de door de consument geleden schade.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de rechtsverhouding tussen de tussenpersoon en de consument moet worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna ‘BW’). Op de tussenpersoon rust als opdrachtnemer een zorgplicht in die zin dat de tussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en een redelijk handelend assurantietussenpersoon mag worden verwacht.¹ De algemene zorgplicht uit dit arrest van de Hoge Raad is ingevuld in de jurisprudentie.

¹ Zie overweging 3.4.1 in Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op rechtspraak.nl.

Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend assurantie-tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn klanten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn klant op zorgvuldige wijze adviseert. Neemt de tussenpersoon niet de vereiste zorg in acht, dan is hij aansprakelijk voor de schade die de consument als gevolg daarvan lijdt. De zorgplicht van de tussenpersoon geldt niet alleen ten tijde van het sluiten van de overeenkomst maar ook erna. De zorgplicht vergt een voortdurende bemoeienis door de tussenpersoon met de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen. Een tussenpersoon mag dus in beginsel niet stil blijven zitten wanneer hij tijdens de looptijd van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen kennis neemt van feiten of omstandigheden die meebrengen dat de door hem beheerde verzekeringen mogelijk aanpassing behoeven.²

- 3.3 De consument verwijt de tussenpersoon dat hij hem geen passende verzekering heeft geadviseerd en dat hij bij het afsluiten van de inboedelverzekering heeft verzuimd hem te waarschuwen voor de gevolgen van onderverzekering voor de uitkering bij schade. De tussenpersoon verweert zich tegen deze verwijten van de consument en stelt dat de consument een zo laag mogelijke premie en een zo laag mogelijk eigen risico wilde. Dit blijkt volgens de tussenpersoon uit het aanvraagformulier van 23 januari 2013 en de e-mail van 24 januari 2013. De tussenpersoon geeft aan dat hij die wens heeft uitgevoerd. De commissie passeert dit verweer. Als al wordt aangenomen dat de tussenpersoon de wens van de consument juist heeft verwoord, wat geenszins zeker is, is daarmee nog niet het verwijt van de consument weerlegd dat de tussenpersoon hem onvoldoende heeft gewezen op het risico van onderverzekering en het gevolg ervan bij schade aan de inboedel. Het lag op de weg van de tussenpersoon de consument deugdelijk over onderverzekering te informeren, zodat hij een juiste voorstelling van zaken had en zich een geïnformeerde keuze kon maken, ook als de consument een goedkope oplossing wenste.
- 3.4 De tussenpersoon stelt verder dat hij de consument wel degelijk vóór het aangaan van de verzekering twee keer heeft gewaarschuwd voor het risico van onderverzekering, namelijk op het aanvraagformulier en in zijn e-mail van 24 januari 2013. De commissie overweegt dat in beide documenten weliswaar twee keer staat dat er geen garantie tegen onderverzekering is, maar deze formulering is onvoldoende concreet en specifiek om als *waarschuwing* voor het risico van onderverzekering te gelden. Met name ontbreekt een uitleg van het risico van onderverzekering en de consequentie van onderverzekering voor de uitkering onder de verzekering bij een eventuele schade.

² Zie ook GC Kifid 2021-0070 en GC Kifid 2021-0786.

Uit de gebruikte bewoordingen van de tussenpersoon kon de consument dat een en ander niet afleiden.

- 3.5 De tussenpersoon geeft aan dat hij geen gespreksnotities meer uit de tijd van de verzekeringsaanvraag heeft, maar dat hij die gezien de geldende wettelijke bewaartermijnen ook niet meer hoeft te hebben. Hij verwijst hierbij naar artikel 2:10 BW en artikel 32a Bgfo Wft.³ De commissie begrijpt dat de tussenpersoon een beroep doet op het huidige artikel 32d Bgfo Wft. De commissie verwerpt dit verweer. De rechtsverhouding tussen de consument en de tussenpersoon loopt nog en dan mag van de tussenpersoon worden verwacht dat hij stukken bewaart die op die rechtsverhouding zien. Dat hij dat niet heeft gedaan komt voor zijn rekening en risico.⁴
- 3.6 De commissie neemt dus aan dat de tussenpersoon de consument geen passende verzekering heeft geadviseerd en bij het afsluiten van de inboedelverzekering heeft verzuimd voldoende te waarschuwen voor de gevolgen van onderverzekering. Dit levert een schending van zijn zorgplicht jegens de consument op.
- 3.7 Deze zorgplichtschending maakt echter nog niet dat de tussenpersoon aansprakelijk is voor de schade van de consument. Daarvoor is vereist dat de zorgplichtschending ook de gestelde schade heeft veroorzaakt. En daar schort het in dit geval aan. Vaststaat namelijk dat er in de jaren na het afsluiten van de inboedelverzekering vier brieven aan de consument zijn gestuurd, waarin hij wordt verzocht de inboedelwaardemeter in te vullen en terug te sturen om ervoor te zorgen dat de inboedel voor een juist bedrag verzekerd blijft. In deze brieven wordt ook uitgelegd wat de consequentie van onderverzekering is, namelijk een lagere uitkering dan de daadwerkelijke waarde van de beschadigde bezittingen. De consument heeft op die brieven niet gereageerd, naar eigen zeggen (ter zitting) omdat hij hiertoe geen aanleiding zag. Op 1 april 2020, dus kort voor de brand, hebben partijen nog telefonisch contact gehad waarna de tussenpersoon de inboedelwaardemeter per e-mail aan de consument heeft gestuurd. Ook toen heeft de consument geen ingevulde inboedelwaardemeter aan de tussenpersoon teruggestuurd.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de verzonden brieven en de e-mail voor de consument aanleiding hadden moeten zijn om de inboedelwaardemeter in te vullen en toe te sturen.

³ De voor deze uitspraak relevante artikelen uit wet- en regelgeving zijn opgenomen in de bijlage.

⁴ Zie ook CvB 2017-036, GC Kifid 2016-311 r.o 5.5.1 en 2020-564, r.o. 4.4.

Als de consument dit had gedaan, zou hij immers een garantie tegen onderverzekering hebben gehad en zou de schade aan zijn inboedel niet deels voor zijn rekening zijn gebleven. Dit betekent dat uiteindelijk niet de zorgplichtschending van de tussenpersoon maar het nalaten van de consument zelf de schade door de onderverzekering veroorzaakt heeft.

- 3.9 De commissie is het op zich met de consument eens dat de brieven zo gelezen kunnen worden dat zij uitgaan van de situatie waarin bij het aangaan van de verzekering de bezittingen voor het juiste bedrag verzekerd zijn en er nadien niets is gewijzigd. Tegelijkertijd echter waarschuwen de brieven ook meer in het algemeen voor het risico van onderverzekering. De ontvanger van de brieven wordt met een zekere nadruk verzocht om toch vooral de inboedelwaardemeter in te vullen. Uitgelegd wordt wat onderverzekering inhoudt. Aangegeven wordt dat geen garantie tegen onderverzekering kan worden verstrekt als de inboedelwaardemeter niet wordt ingevuld. Naar het oordeel van de commissie had de consument hierin aanleiding moeten zien om toch maar eens de verzekerde som te laten controleren. Bovendien had hij zich naar aanleiding van deze brieven kunnen afvragen of in zijn geval de verzekerde som dan wel bij het sluiten van de verzekering op een toereikend bedrag was gesteld.
- 3.10 Bovenstaande leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.

Bijlage

Burgerlijk Wetboek

Artikel 2:10

1. Het bestuur is verplicht van de vermogenstoestand van de rechtspersoon en van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend.
2. Onverminderd het bepaalde in de volgende titels is het bestuur verplicht jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het boekjaar de balans en de staat van baten en lasten van de rechtspersoon te maken en op papier te stellen.
3. Het bestuur is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.
4. De op een gegevensdrager aangebrachte gegevens, uitgezonderd de op papier gestelde balans en staat van baten en lasten, kunnen op een andere gegevensdrager worden overgebracht en bewaard, mits de overbrenging geschiedt met juiste en volledige weergave der gegevens en deze gegevens gedurende de volledige bewaartijd beschikbaar zijn en binnen redelijke tijd leesbaar kunnen worden gemaakt.

Artikel 7:400

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 32d

1. Een aanbieder als bedoeld in 4:15, eerste of vierde lid, van de wet die een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt adviseert, bewaart, indien de advisering leidt tot het aangaan van een overeenkomst inzake het aanbevolen product met de consument onderscheidenlijk de cliënt, de informatie die hij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet heeft ingewonnen, alsmede de gegevens betreffende het verkochte financiële product, gedurende ten minste vijf jaren vanaf het moment van advisering.
2. Een adviseur als bedoeld in 4:15, eerste of vierde lid, van de wet die een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt adviseert, en het aanbevolen financiële product niet tevens aanbiedt aan de consument of cliënt of met betrekking tot het aanbevolen financiële product niet tevens bemiddelt of optreedt als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent, bewaart de informatie die hij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet heeft ingewonnen, alsmede de gegevens betreffende het aanbevolen financiële product, gedurende ten minste vijf jaren vanaf het moment van advisering.
3. Een bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent als bedoeld 4:15, eerste of vierde lid, van de wet die een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt adviseert bewaart, indien de advisering leidt tot het aangaan van een overeenkomst met de consument onderscheidenlijk de cliënt inzake het aanbevolen product, de informatie die hij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet heeft ingewonnen, alsmede de gegevens betreffende het aanbevolen financiële product, gedurende ten minste vijf jaren vanaf het moment van advisering.
4. Het eerste, tweede en derde lid zijn niet van toepassing op financiële ondernemingen die bij de advisering uitsluitend te werk gaan volgens een gestandaardiseerde en gesystematiseerde procedure die voor de Autoriteit Financiële Markten verifieerbaar is, en die aan de hand van deze procedure aan de Autoriteit Financiële Markten kunnen aantonen welke informatie zij overeenkomstig artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, van de wet over consumenten onderscheidenlijk cliënten inwinnen en welke adviezen consumenten onderscheidenlijk cliënten op basis van de aldus ingewonnen informatie worden gegeven.

5. Een aanbieder, bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent als bedoeld in 4:15, eerste of vierde lid, van de wet die in het kader van een door hem verstrekt advies met een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt een overeenkomst aangaat onderscheidenlijk bemiddelt bij de totstandkoming van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan waarover hij de consument onderscheidenlijk de cliënt heeft geadviseerd, is gedurende ten minste vijf jaren na de totstandkoming van de overeenkomst in staat om aan de Autoriteit Financiële Markten aan te tonen dat de consument onderscheidenlijk de cliënt in weerwil van het advies de keuze heeft gemaakt voor het aangaan van die overeenkomst.