

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-781
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Alfia Groep B.V., gevestigd te Sneek, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak : 22 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zijn verzekeringen ondergebracht bij een nieuwe tussenpersoon. Het beheercontract met Tussenpersoon is niet opgezegd. Tussenpersoon heeft na beëindiging van de verzekeringen nog beheerkosten in rekening gebracht tot een bedrag van € 900. Hij heeft, zonder enig voorbehoud, toegezegd een betaling van € 450 aan Consument te doen. Door herhaaldelijk zijn toezegging tot betaling van het bedrag niet na te komen heeft Tussenpersoon niet gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. Tussenpersoon is gehouden zijn toezegging na te komen. Vordering toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlage van 15 september 2016, door Kifid in behandeling genomen onder kenmerk [nummer], en de daarna gevoerde correspondentie in dat dossier;
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlage van 6 juni 2017 waarmee Consument zijn klacht met kenmerk [nummer] opnieuw heeft ingediend;
- het verweerschrift van Tussenpersoon.

Consument is in de gelegenheid gesteld op het verweerschrift van Verzekeraar te reageren, maar heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft Verzekeringen gesloten met bemiddeling door en in beheer bij Tussenpersoon.

- 2.2 Consument heeft zijn verzekeringen begin 2015 ondergebracht bij Rabobank. Rabobank heeft de verzekeringen van Consument opgezegd en nieuwe verzekeringen voor hem gesloten. Het beheercontract met Tussenpersoon is niet opgezegd. Tussenpersoon heeft na beëindiging van de verzekeringen bij Consument nog beheerkosten in rekening gebracht tot een bedrag van € 900.
- 2.3 Tussenpersoon heeft Consument per e-mail van 14 juli 2016 bericht:
- “Volgens informatie is deze niet opgezegd door Rabo. Inmiddels geroyeerd.”
- 2.4 In een e-mail van diezelfde datum heeft Tussenpersoon Consument bericht:
- “U heeft destijds RABO de opdracht gegeven alle verzekeringen over te nemen en zij zouden de opzegging doen. U heeft dit destijds ook niet tevoren gemeld maar achteraf toen de polissen waren opgezegd door RABO
RABO had de overzichten van u en heeft dit laatste niet opgezegd helaas.
Deze dingen gaan altijd rechtsstreeks naar de maatschappij.
Ik heb het laten royeren nu in ieder geval.
opzeggingen moeten altijd schriftelijk gebeuren en met vermelding van de polisnummers etc.
Wij hebben dit nog uitgezocht maar deze stond daar niet bij.
Wij zijn niet verantwoordelijk voor de opzegging en of deze al of niet correct of onvolledig heeft plaatsgevonden.
Als u RABO de opdracht heeft gegeven om dit te doen ligt de verantwoordelijkheid ook bij hun.
Wij hebben wel opdracht gegeven om de incassos nu te staken en de zaak eruit laten halen.”
- 2.5 Consument heeft de onder 2.4 bedoelde e-mail aan Rabobank gestuurd.
- 2.6 Rabobank heeft Tussenpersoon op 15 juli 2016 een e-mail gestuurd:
- “Wilt u s.v.p. contact met mij opnemen om onderstaande even met elkaar te bespreken?
Wij hebben inderdaad alle polissen opgezegd. Royementsaanshangsel zijn naar u gestuurd. Dit was voor u het signaal om het abonnement stop te zetten. Dit heeft u niet gedaan.
Daarom verzoek ik u (namens [Consument]) om de door [Consument] aan u betaalde abonnementsgelden met terugwerkende kracht per 01-03-2015 terug te betalen aan [Consument].”
- 2.7 Per e-mailbericht van 12 september 2016 heeft Rabobank Consument bericht:
- “Ik heb meneer [Tussenpersoon] net heel kort aan de lijn gehad (...).
Ik kreeg te horen: “Ik ben nu in vergadering en bel morgen maar terug” Daarna was de verbinding verbroken.
Ik ga morgenochtend weer bellen en hem met klem verzoeken om een en ander netjes met u af te handelen.”
- 2.8 Tussenpersoon heeft daarop per e-mail van 14 september 2016 aan Rabobank gereageerd:
- “(…) U weet dat er aan verzekeringen en of abonnementen een schriftelijke opzegging moet worden gedaan (tegenwoordig per mail mag ook)
Maar dat is in het geval van [Consument] niet gebeurt.

Zaak is dat een medewerker van de RABOBANK kennelijk vergeten is bij de opzegging het service abonnement op te zeggen.

Daar kunnen wij helaas niets aan veranderen.

Zoals u weet is het abonnement inmiddels beëindigt.

Degen waarnaar u zich toe zou moeten wenden is degene die verantwoordelijk is voor de opzeggingen.

(...)"

2.9 Rabobank heeft Consument per e-mailbericht van 15 september 2016 bericht:

"[Tussenpersoon] heeft abonnementsgelden (beheergelden) van u geïnd terwijl er geen verzekeringen meer liepen bij [Tussenpersoon].

2.10 Consument heeft op 15 september 2016 een klacht bij Kifid ingediend. Consument vordert betaling van een bedrag van € 900. Hij stelt dat na opzegging van de verzekeringen vanaf 1 maart 2015 elke maand onterecht een bedrag van € 49 van zijn rekening is afgeschreven.

2.11 Rabobank heeft aan Consument een bedrag van € 450 vergoed. Per e-mailbericht van 17 november 2016 heeft Tussenpersoon Consument bericht:

"(...) Het doet ons deugd dat u inmiddels deze acties hebt ondernomen.

Rabo heeft de andere helft voor zijn rekening genomen hadden wij vernomen.

Conform onze belofte zullen wij opdracht geven u het resterende bedrag uit te betalen zodra zij hiervan officieel bericht ontvangen.

U kunt dit schrijven dan ook op deze wijze als bindend zien."

2.12 Consument heeft Tussenpersoon per e-mail van 24 december 2016 tot betaling aangemaand:

"De rabobank heeft het bedrag allang terug betaald, het wordt nu wel tijd dat u het bedrag 450 euro aan mij overmaakt. De Kifid is hier van op de hoogte als u betaald heeft trek ik De aanklacht in."

2.13 Tussenpersoon heeft Consument per e-mail van 25 december 2016 bericht:

"Zoals ik ook eerder schreef hieronder maken wij het bedrag over zodra u de klacht heeft ingetrokken en daar bevestiging van KIFID van komt."

2.14 Consument heeft de klacht ingetrokken.

2.15 Kifid heeft per e-mailbericht van 2 januari 2017 partijen bericht dat Consument de klacht heeft ingetrokken omdat Tussenpersoon heeft toegezegd na die intrekking tot betaling van het bedrag van € 450 over te gaan.

2.16 Tussenpersoon heeft per e-mail van 2 januari 2017 aan Kifid gestuurd:

"Het is een coulance-uitkering omdat de opzegging had moeten gebeuren door de Rabobank die dit heeft verzuimd en wij derhalve van mening zijn dat [Consument] hiervan niet de dupe mag worden.

Nu wij ook uwerzijds een bevestiging hebben ontvangen, zullen wij, conform de toezegging, het geld storten op de rekening van [Consument]."

- 2.17 Tussenpersoon heeft, desgevraagd, per e-mailbericht van 20 januari 2017, 3 maart 2017, 14 maart 2017, 15 maart 2017, 28 maart 2017, 13 april 2017, 22 mei 2017 toegezegd tot betaling over te gaan. Tussenpersoon heeft daarbij toegelicht waarom de betaling op zich liet wachten.
- 2.18 Consument heeft op 6 juni 2017 opnieuw een klacht ingediend bij Kifid. Consument vordert betaling van een bedrag van € 500, te weten € 450 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 juni 2016.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 500, te weten € 450 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 6 juni 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument heeft voor de onderbouwing van zijn vordering, kort en zakelijk weergegeven, de volgende argumenten aangevoerd:
- Tussenpersoon heeft ten onrechte bedragen van Consument geïncasseerd. De verzekeringen van Consument die in de portefeuille van Tussenpersoon liepen waren opgezegd. Tussenpersoon was hiervan op de hoogte maar is de kosten van het serviceabonnement van Consument blijven incasseren. Dit is onterecht. Tussenpersoon heeft in die periode ook geen werkzaamheden voor Consument verricht. Ook om die reden dient Tussenpersoon de geïncasseerde bedragen aan Consument terug te betalen. Van een coulancebetaling kan derhalve geen sprake zijn. Consument heeft recht op vergoeding van wettelijke rente.
 - Tussenpersoon heeft toegezegd het bedrag van € 450 aan Consument te vergoeden.

Verweer Tussenpersoon

- 3.3 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Tussenpersoon is als gevolg van de financiële crisis in zwaar weer gekomen. Zaken hebben daardoor onbedoeld langer op zich laten wachten, waaronder ook de betaling aan Consument.
 - Consument heeft besloten het verzekeringspakket over te brengen naar Rabobank. Rabobank heeft de verzekeringen opgezegd maar is kennelijk vergeten het serviceabonnement bij Tussenpersoon op te zeggen. Tussenpersoon heeft het abonnement dit terstond beëindigd toen hij ontdekte dat de opzegging nog niet was gedaan. Het lag op de weg van Rabobank het abonnement te beëindigen namens Consument. Rabobank is hierin tekortgeschoten en dient hiervoor derhalve ook verantwoordelijk voor te worden gehouden.
 - Tussenpersoon heeft niettemin, aangeboden coulancehalve de helft van de in rekening gebrachte bedragen voor zijn rekening te nemen. In die periode verkeerde Tussenpersoon evenwel in een fase van herfinanciering waardoor het niet mogelijk was betalingen te doen. Hierover heeft hij Kifid ook geïnformeerd.

- Consument heeft bedreigd de klacht opnieuw in te dienen en Kifid wekte de indruk dat zij niet onafhankelijk was.
- Tussenpersoon is nog steeds bereid tot een oplossing te komen. Omdat het om een coulancebetaling gaat acht Tussenpersoon het niet acceptabel dat Consument het bedrag door indiening van een klacht vordert vermeerderd met wettelijke rente.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de betaling van de kosten van het serviceabonnement van Consument bij Tussenpersoon. Bij beëindiging van de verzekeringen van Consument in de portefeuille van Tussenpersoon, is het serviceabonnement niet beëindigd. De kosten hiervoor zijn evenwel gedurende een aantal maanden van de rekening van Consument afgeschreven. Consument vordert terugbetaling van deze kosten.
- 4.2 Tussenpersoon heeft betwist dat hij gehouden is tot het terugbetalen van de kosten van het serviceabonnement aan Consument. Tussenpersoon heeft zich niettemin bereid getoond een bedrag van € 450, zijnde de helft van het totaal geïncasseerde bedrag, aan Consument te vergoeden onder de voorwaarde dat Consument zijn klacht bij het Kifid zou intrekken. Deze toezegging heeft Tussenpersoon aan zowel Consument als aan Kifid bevestigd in de e-mailberichten die hierboven onder '2. Feiten' zijn genoemd. Consument heeft de klacht ingetrokken en daarmee aan de door Tussenpersoon gestelde voorwaarde voldaan.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument op basis van de toezegging van Tussenpersoon dat hij tot betaling van het bedrag van € 450 zou overgaan, erop mocht vertrouwen dat Tussenpersoon de betaling binnen een redelijke termijn zou voldoen. Tussenpersoon heeft deze toezegging zonder enig voorbehoud gedaan en is derhalve gehouden zijn toezegging na te komen. Door herhaaldelijk zijn toezegging tot betaling van het bedrag niet na te komen heeft Tussenpersoon niet gehandeld als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon. De omstandigheid dat Tussenpersoon van mening is dat hij niet gehouden is tot betaling van het bedrag omdat hij heeft toegezegd coulancehalve te betalen, doet hieraan niet af.
- 4.4 Consument heeft met het opnieuw indienen van de klacht zijn oorspronkelijke vordering ten bedrage van € 450 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 juni 2016 aan de Commissie voorgelegd. Tussenpersoon heeft daartegen aangevoerd dat sprake is van een betaling uit coulance, zodat rente niet aan de orde is. Tussenpersoon verliest daarbij evenwel uit het oog dat het niet langer om een betaling uit coulance gaat maar sedert de intrekking van de eerste klacht/vordering om een zonder enig voorbehoud gedane toezegging, die hij ondanks herhaald verzoek en herhaalde toezegging niet nakomt. De rentevordering zal daarom naast de hoofdsom worden toegewezen.
- 4.5 De slotsom is dat de vordering van Consument tot betaling van € 450 met rente wordt toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 450 vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 juni 2016 tot de dag der algehele voldoening.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.