



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

PERSOONLIJK

**Mijn kenmerk**

**Uw kenmerk**

---

**Den Haag**

5 augustus 2009

**Betreft**

klacht

Geachte heer ,

Hiermee bevestig ik de ontvangst van uw brief van 15 juli jl. Van Multisafe B.V. ontving ik een afschrift van de brief die deze financiële dienstverlener op diezelfde dag aan u heeft gezonden. Een kopie van de begeleidende brief d.d. 15 juli jl. gaat te uwer informatie hierbij.

Na mijn brief aan u van 30 juni jl. ontving ik ook een kopie van uw brief aan de directie van Multisafe B.V. van 4 juli jl.

Uit deze correspondentie komt naar voren dat u in goed overleg met Multisafe tot beëindiging van de relatie hebt besloten, waarbij de verzekeringen in het agentschap van een ander intermediair zijn ondergebracht en Multisafe heeft toegezegd de inmiddels door u betaalde 'basisbijdrage' over de maanden mei en juni jl. te zullen restitueren. U handhaaft uw (principiële) bezwaar tegen de invoering van de basisbijdrage.

*Procedure*

U had op 3 juni jl. bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) hierover een klacht ingediend. Ik heb uw klacht op grond van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening in behandeling genomen, daarbij – conform dit Reglement – partijen over en weer de gelegenheid gevend van de inhoud van elkaars standpunt en dossier kennis te nemen en tevens om het geschil in een persoonlijk gesprek, dat heeft plaatsgevonden op 15 juli jl., in onderling overleg tot een oplossing te brengen.

In dit stadium van de procedure zal ik nu mijn oordeel over het geschil geven. Ik wijs partijen erop dat mijn oordeel niet bindend is en dat het hen vrij staat het conflict verder voort te zetten of het elders te laten beslechten. Meer informatie over die laatste mogelijkheden geef ik u verderop in deze brief.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Met deze brief komt tevens een eind aan de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Ik wijs u erop dat conform voormeld Reglement tegen het oordeel van de Ombudsman geen bezwaar of beroep kan worden aangetekend. De dagtekening van deze brief is van belang in verband met een eventuele procedure bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening indien u conform het ter zake geldende Reglement (te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of aan te vragen onder nummer 070-3338999) aldaar een klacht wenst in te dienen. Ik maak u in dit verband nog wel uitdrukkelijk attent op de bepaling dat de Geschillencommissie geen zaken behandelt waarin de vordering van de consument een totaal beloop heeft van minder dan 100 euro (artikel 6.2 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening).

#### *De klacht*

Uw klacht betreft het verwijt aan de financiële dienstverlener dat deze de reeds langere tijd lopende contractuele relatie heeft willen wijzigen in die zin dat met ingang van 1 mei 2009 kosten in rekening zouden worden gebracht voor het in stand houden van de dienstverlening met betrekking tot uw verzekeringsportefeuille.

#### *Bevindingen*

Multisafe heeft u op 17 april jl. schriftelijk te kennen gegeven dat met ingang van 1 mei 2009 voor de dienstverlening met betrekking tot het beheer van uw verzekeringen naast de polisafhankelijke provisie die in de premie is verdisconteerd een vaste basisbijdrage van €12,50 per maand in rekening zou worden gebracht. U hebt daartegen schriftelijk bezwaar aangetekend. Op 26 mei 2009 is u een betalingsherinnering gezonden voor de per 1 mei 2009 in rekening gebrachte bijdrage.

Op 15 juli jl. heeft een gesprek plaatsgevonden, waarbij is besloten dat u en Multisafe de relatie beëindigen. U hebt uw lopende verzekeringen ondergebracht bij een andere tussenpersoon en Multisafe heeft toegezegd dat de inmiddels door u onder protest betaalde bijdragen over mei en juni zouden worden teruggestort.

#### *Overwegingen*

Financiële instellingen, zoals verzekeraars en assurantiëtussenpersonen, treden in de Europese financiële markten op als de aanbieders van c.q. bemiddelaars in met elkaar concurrerende diensten. De consument beslist of, en zo ja met welke aanbieder en/of bemiddelaar hij zaken wenst te doen. Prijzen, dienstverlening en service en de vraag daarnaar bepalen de uitkomsten van dit proces. Toegespitst op het onderhavige dossier stel ik vast dat de assurantiëtussenpersoon geld in rekening wilde brengen voor de diensten die hij aan u verleent. Dat is geen ongeoorloofde zaak. Het is niet aan mij om mij uit te spreken over de hoogte van het bedrag dat een aanbieder van of een bemiddelaar in een financiële dienst in rekening brengt. Ik heb uw dossier meer in contractuele zin beoordeeld. Ik heb getracht na te gaan of Multisafe het recht tot het aanbrengen van wijzigingen in de lopende overeenkomst van dienstverlening correct heeft geregeld. De tussenpersoon heeft in zijn brief van 17 april 2009 niet verwezen naar (de Algemene Voorwaarden van) een bestaand contract. Ik ga er derhalve van uit dat in het verleden geen formele schriftelijke overeenkomst inzake de dienstverlening door Multisafe tot stand is gekomen.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Maar mede gelet op de al geruime tijd bestaande relatie tussen de dienstverlener en u als klant bestaat die overeenkomst in feite wel. Ook zonder schriftelijk contract kan sprake zijn van een overeenkomst en op basis daarvan mocht u van de tussenpersoon verwachten dat hij u regelmatig adviseerde over de lopende en eventueel nieuw te sluiten verzekeringen. Het is de taak van een assurantietussenpersoon de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelende beroepsgenoot mag worden verwacht en te waken voor de belangen van de verzekeringnemers van de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.

De wijze waarop die dienstverlening diende te worden geboden zal moeten worden beoordeeld aan de hand van de voorwaarden die daarvoor van toepassing waren. Die voorwaarden, bijvoorbeeld in de vorm van een zgn. 'Advieswijzer', zijn mij noch door u noch door de assurantietussenpersoon ter beschikking gesteld. Het is mogelijk dat die voorwaarden de mogelijkheid boden om kosten in rekening te gaan brengen voor het in stand houden van de dienstverlening met betrekking tot lopende verzekeringen. Als op dat punt niet expliciet een regeling was getroffen moet worden uitgegaan van het wettelijk beginsel dat een overeenkomst door partijen met inachtneming van de algemene normen van redelijkheid en billijkheid dient te worden nagekomen. Dat geldt niet alleen voor de gang van zaken binnen de contractuele relatie, maar ook voor het tot stand brengen van wijzigingen in de overeenkomst of voorstellen daartoe van een der partijen. Voor dat laatste geldt wederom dat om tot wijzigingen te komen een vrije wilsovereenstemming tot stand moet kunnen komen. Bij het ontbreken van wederzijdse instemming komt geen nadere overeenkomst tot stand en dat kan er zelfs toe leiden dat wordt besloten in het geheel geen zaken meer met elkaar te doen en de contractuele relatie te beëindigen. Ook ten aanzien van die beëindiging gelden de uitgangspunten van ons burgerlijk recht betreffende redelijkheid en billijkheid. Partijen dienen te vermijden de wederpartij onder onredelijke druk te zetten of in moeilijkheden te brengen als gevolg van een té plotselinge opzegging van de relatie. In de regel ziet men in contracten daarom bijvoorbeeld een opzegtermijn opgenomen.

Wat ik in dit verband betreurt is de ergernis die u door de gang van zaken bij de invoering van de kostenmaatregel heeft ondervonden. U voelde zich overvallen door de wijze waarop de tussenpersoon in deze kwestie te werk is gegaan door invoering per 1 mei 2009 aan te kondigen in een brief d.d. 17 april 2009 en in de betalingsherinnering van 26 mei 2009 al te dreigen met verhoging van de vordering met administratiekosten. Dergelijke ergernis laat zich echter (ook in juridische zin) niet vertalen in een financiële compensatie of anderszins. Juridisch beschouwd is Multisafe B.V. de aanbieder van de dienst en bepaalt deze (eenzijdig) de inhoud en de prijs ervan, met dien verstande dat u zelf beslist of u de dienst in die vorm – tegen de daaraan verbonden kosten – aanvaardt of niet. Dat geldt te meer in uw situatie waar u in goed overleg uw portefeuille heeft kunnen onderbrengen bij een andere tussenpersoon waarvan u de voorwaarden wel acceptabel acht.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

*Conclusie en oordeel*

Op grond van het vorenstaande en onder verwijzing naar artikel 7 van het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening kom ik tot het oordeel dat uw klacht over de wijze waarop Multisafe heeft gecommuniceerd over de invoering van de maandelijkse bijdrage voor het in stand houden van de dienstverlening voor uw lopende verzekeringen terecht is. Ik ben van mening dat de termijn tussen het tijdstip waarop u over het in rekening brengen van de kosten bent geïnformeerd en de ingangsdatum (minder dan veertien dagen) te kort was om de verzekeringen tijdig over te kunnen voeren naar een ander intermediair in geval u met de wijziging niet akkoord zou gaan. Daarvoor past een redelijke termijn van bijvoorbeeld twee maanden (te vergelijken met de wettelijke minimum opzegtermijn van een verzekeringsovereenkomst). Ook is het mijns inziens niet terecht geweest de kosten toch in rekening te brengen en u betalingsherinneringen te sturen ondanks het feit dat u direct, op 18 april jl., bezwaar had aangetekend.

De klacht over de maatregel zelf, te weten het in rekening gaan brengen van kosten verbonden aan de dienstverlening op een andere wijze dan aanvankelijk en het bepalen van de prijs door de financiële dienstverlener, is naar mijn oordeel ongegrond. Immers, onder verwijzing naar voorgaande overwegingen is hier sprake van vrij marktbeleid en het mechanisme van vraag en aanbod.

Dit oordeel is conform het bepaalde in voornoemd Reglement eveneens ter kennis gebracht van uw wederpartij.

*Vervolgmogelijkheden*

Dit is voor u wellicht een teleurstellend bericht, doch ik wijs u erop dat mijn oordeel voor geen der partijen bindend is. Het staat u vanzelfsprekend vrij om thans andere wegen te bewandelen om te trachten een beter resultaat te bereiken.

Het verdient echter aanbeveling om, alvorens daarover te beslissen, een gedegen juridisch advies in te winnen en zich te laten informeren over de goede en kwade kansen en andere aspecten van een gerechtelijke procedure. Ook bestaat de mogelijkheid om zich – binnen drie maanden na dagtekening van deze brief – te wenden tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij echter de ondergrens van €100,00 voor de ontvankelijkheid van uw klacht mogelijk een rol zal spelen. Voor meer informatie verwijs ik u naar [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

De door u ingezonden stukken zal ik desgevraagd aan u retourneren. U kunt uw wens daartoe (ook telefonisch: 070 - 333 8 999) aan mijn secretariaat kenbaar maken onder vermelding van mijn kenmerk.

Met vriendelijke groet,

Ombudsman Financiële Dienstverlening

*w.s.*  
mr. J.W. Wabeke