

983666/12

Heden de achttiende mei tweeduizendtien, ten verzoeke van de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid **CONSUMENTENBOND**, gevestigd en kantoorhoudende te 's-Gravenhage, te dezer zake woonplaats kiezende te (2596 CH) 's-Gravenhage aan de Wassenaarseweg 20, gebouw Cultura, ten kantore van Maaldrink Vermeulen Grooss Advocaten & Notarissen, van wie Mr C.S.G. Janssens te dezen tot advocaat wordt gesteld en als zodanig zal optreden;

HEB IK:

Robert Versluys, gerechtsdeurwaarder,
gevestigd te Rotterdam en aldaar
kantoorhoudende aan de
's-Gravendijkwal 134;

GEDAGVAARD:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **MULTISAFE B.V.**, statutair gevestigd te De Bilt, kantoorhoudende te (3712 AK) Huis ter Heide, Rembrandtlaan 2, aldaar mijn exploit doende, sprekende met en afschrift dezes latende aan:

de heer M. Machaaij, aldaar
werkzaam —

OM:

Op woensdag de negende juni tweeduizendtien des voormiddags te 10.00 uur, niet in persoon, doch vertegenwoordigd door een advocaat, te verschijnen ter terechtzitting van de Rechtbank Utrecht, Sector Civiel Recht, alsdan aldaar gehouden wordende in het Gerechtsgebouw aan het Vrouwe Justitiaplein 1. te Utrecht

MET AANZEGGING:

Dat indien gedaagde niet bij advocaat op de eerste of op een door de rechter nader bepaalde datum in het geding verschijnt hoewel haar dat bij deze dagvaarding is aangezegd, en de voorgeschreven termijnen en formaliteiten in acht zijn genomen, de rechter verstek verleent tegen haar en de vordering toewijst, tenzij deze hem onrechtmatig of ongegrond voor komt;

gem. Zeist

TENEINDE:

Alsdan, aldaar namens mijn opdrachtgever, verder te noemen: “Consumentenbond”, te horen eis doen en concluderen als volgt:

1. Inleiding

- 1.1 De Consumentenbond is een vereniging met volledige rechtsbevoegdheid die zich volgens zijn statuten en ook metterdaad tot doel stelt de belangen te behartigen van consumenten in het algemeen en van haar leden in het bijzonder. De statuten van de Consumentenbond houden onder meer in:

“De Bond stelt zich ten doel als onafhankelijke organisatie, zonder binding met enige politieke of levensbeschouwelijke stroming of organisatie, de belangen van de consument in het algemeen en van de leden van de Bond in het bijzonder in Nederland – en voor zover mogelijk en zo nodig daarbuiten – te behartigen. De Bond streeft daarbij naar een volwaardig economische en sociale positie van de consument ten opzichte van het totstandkomen, distribueren en consumeren van particuliere en collectieve goederen en diensten. De Bond houdt bij dit alles onder andere rekening met de maatschappelijke gevolgen in ruime zin van particuliere en collectieve consumptie.”

- 1.2 De Consumentenbond wordt naar algemene maatstaven voldoende representatief geacht om in voorkomende gevallen, zo nodig ter bescherming van een collectief consumentenbelang, in rechte op te treden.¹ Op grond van artikel 3:305a BW kan de Consumentenbond zelfstandig vorderingen instellen, waarbij niet is vereist dat hij optreedt als gemachtigde van (een groot aantal) met name genoemde procespartijen.
- 1.3 De Consumentenbond vordert in deze procedure verklaringen voor recht met betrekking tot het eenzijdig en zonder rechterlijke tussenkomst wijzigen van tussen consumenten en gedaagde, verder te noemen: “Multisafe”, bestaande overeenkomsten en de wijze waarop Multisafe de door haar voorgestane wijziging in haar tariefstructuur wenst door te voeren. Die wijze dient om meerdere redenen te worden gekwalificeerd als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 6.3.3A BW. De Consumentenbond stelt deze vorderingen, als gesteld, in op grond van het haar toekomende collectieve recht ex artikel 3:305a BW.

¹ Zie in dit verband HR 2 september 1994, NJ 1995, 369 m.nt. HJS.

- 1.4 In het navolgende zal de Consumentenbond eerst een overzicht van de voor deze zaak relevante feiten geven, waarna het juridisch kader waarin de vorderingen dienen te worden beoordeeld nader zal worden uiteengezet en de gevorderde verklaringen voor recht zullen worden toegelicht. Tot slot zal de Consumentenbond ingaan op de in artikel 3:305a BW gestelde vereisten omtrent de ontvankelijkheid van zijn vorderingen.

2. Feiten

- 2.1 Multisafe (**productie 1**) is een onafhankelijke registermakelaar in assurantiën en is naar eigen zeggen één van de grootste onafhankelijke assurantiekantoren van Nederland. Bij Multisafe zijn ongeveer 120 personeelsleden in dienst. Zij richt zich op zowel de zakelijke als particuliere markt voor wat betreft verzekeringen en financieringen.² Uit het register van de Autoriteit Financiële Markten (**productie 2**), de toezichthouder voor onder meer assurantietussenpersonen, blijkt dat Multisafe vergunningen zijn verleend voor het adviseren terzake van deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (ex artikel 2:96 Wft), het bemiddelen in betaal- en spaarrekeningen, consumptief en hypothecair krediet, levens- en schadeverzekeringen (ex artikel 2:80 Wft) en het optreden als (onder-)gevolmachtigd agent voor schade- en levensverzekeringen (ex artikel 2:92 Wft).
- 2.2 In mei 2009 heeft Multisafe een gedeelte van haar klantenbestand schriftelijk bericht dat zij haar klanten vanaf 1 juni 2009 een zogenoemde vaste basisbijdrage van EUR 12,50 per maand in rekening zal brengen, omdat zij als gevolg van de kredietcrisis en de invoering van kostenverhogende wettelijke maatregelen daartoe gedwongen zou zijn. Multisafe heeft in die brief geschreven (**productie 3**):

“Amper 7 maanden geleden, op 16 september 2008 sprak onze koningin de troonrede uit, met daarin de volgende zin:

“Dankzij de inspanningen van de afgelopen jaren staat de Nederlandse economie er relatief goed voor. De werkloosheid is laag. Sinds het jaar 2000 is de koopkracht per huishouden gemiddeld met twaalf procent gestegen. Ons pensioenstelsel en andere sociale voorzieningen zijn solide.”

Inmiddels zijn we 7 maanden verder en is het economische landschap ingrijpend gewijzigd. Fortis is generationaliseerd, andere

2 Deze gegevens zijn ontleend aan de website van Multisafe (www.multisafe.nl).

grote banken kregen volop staatssteun, de AEX, onze beursgraadmeter bereikte diepterecord na diepterecord. Bovenop de algehele financiële malaise wordt onze bedrijfstak van intermediairs onevenredig getroffen door een reeks van kostenverhogende wettelijke maatregelen die reeds ruim voor de financiële crisis was ingezet.

Vele van onze collega's hebben bovenstaande veranderingen niet succesvol kunnen verwerken, waardoor ze hun bedrijf hebben moeten beëindigen dan wel verkopen. De verwachting voor de komende jaren is dat veel meer collega's in de problemen gaan komen door deze veranderingen. Wij zijn structureel bezig de veranderende wetgeving te implementeren in onze dienstverlening en advisering, waardoor wij voldoen aan de huidige wettelijke verplichtingen.

Hoe graag zouden we u vertellen dat al deze ontwikkelingen geen invloed hebben op ons bedrijf MultiSafe. Het bedrijf, of één van haar rechtsvoorgangers, waaraan u het vertrouwen heeft geschonken om één of meerdere van uw verzekeringen te beheren. Wij willen u als klant in de komende jaren ouderwets blijven bedienen, maar worden nu door de politiek gedwongen om onze dienstverlening op een andere wijze bij u in rekening te brengen.

De afgelopen maanden hebben wij gekeken op welke wijze wij hier een oplossing kunnen bieden die het dichtst aansluit bij de traditionele beloningswijze. Voor de particuliere relaties is er door ons bedrijf gekozen voor een model van een vaste basisbijdrage gecombineerd met een polisafhankelijke provisie. De hoogte van de basisbijdrage is voor de resterende maanden van 2009 vastgesteld op EUR 12,50 per maand, die we vanaf 1 juni 2009 op de gebruikelijke wijze bij u in rekening zullen brengen. Voor nieuwe relaties geldt een hogere basisbijdrage per maand.

Wij vinden het enorm vervelend dat wij niet op de oude basis door kunnen gaan met werken, maar zijn door de wettelijke maatregelen en financiële crisis met de rug tegen de muur gezet. Vele tussenpersonen zijn gestart met een soortgelijke manier van

werken, terwijl vele anderen hebben aangegeven te zullen volgen. Binnen dit model is het aantrekkelijk om al uw verzekeringen door één tussenpersoon te laten beheren, waarmee wij mogelijk de financiële effecten van deze maatregel voor u kunnen beperken.

Wij menen door het verdelen van de lasten over alle betrokkenen, een rechtvaardige en betaalbare oplossing gevonden te hebben vanuit de solidariteitsgedachte die de basis vormt van ons verzekeringssysteem (...)”.

- 2.3 In een andere brief aan een ander deel van haar particuliere klanten heeft Multisafe omtrent de invoering van de maandelijkse basisbijdrage bericht (**productie 4**):

“Binnen onze bedrijfstak zijn de afgelopen jaren vele wettelijke maatregelen genomen met het doel de kwaliteit van de intermediaire dienstverlening te verhogen. Wij juichen deze ontwikkeling toe, ook omdat wij er van overtuigd zijn dat een hoge kwaliteit van dienstverlening belangrijk is. Deze wettelijke maatregelen hebben onder andere geresulteerd in de oprichting van de Autoriteit Financiële Markten. Een verkort overzicht van de wettelijke maatregelen vindt U in de bijsluiter. Alles bij elkaar leiden deze ontwikkelingen echter ook tot een forse kostenstijging.

Tot vorig jaar werden wij beloond voor onze werkzaamheden door middel van een in de premie verwerkte provisie en een aanvullende bonusprovisie. Echter sinds 1 januari 2009 geldt een wettelijk verbod op de bonusprovisie waardoor deze is komen te vervallen. Daarnaast zijn de afgelopen jaren voor diverse productgroepen de provisies structureel verlaagd. U hebt dit wellicht gemerkt door de gunstige ontwikkeling van uw verzekeringspremies.

Als gewaardeerde klant van ons kantoor heeft u nog nooit een aanvullende factuur ontvangen voor onze basisdienstverlening. Tot nu toe hebben wij de ontwikkelingen weten op te vangen door bezuinigingen, personeelsreducties en door een succesvolle inzet van automatisering en het centraliseren van onze vestigingen.

Jaarlijks evalueren wij kritisch de wijze waarop wij onze dienstverlening aan u kunnen continueren. Wij willen niet voor u de keus maken om onze dienstverlening te versoberen. Immers juist de kwaliteit van onze dienstverlening, met name op het moment dat u een uitkering verwacht, is cruciaal in onze samenwerking. Wij willen u dan ook een ouderwetse service blijven bieden waar dan helaas wel een hoger prijskaartje aan komt te hangen. De afgelopen maanden hebben wij gekeken op welke wijze wij hier een oplossing kunnen bieden die het dichtste aansluit bij de traditionele beloningswijze. Voor particuliere relaties hebben wij gekozen voor een model waarin een vaste basisbijdrage gecombineerd wordt met een ongewijzigde provisie. De hoogte van de basisbijdrage is voor de resterende maanden vastgesteld op EUR 12,50 per maand, die wij vanaf 1 juli 2009 op de gebruikelijke wijze bij u in rekening zullen brengen. Nieuwe relaties van ons kantoor betalen een hogere bijdrage.

Indien u moeite heeft met de kostenstijging, kan het aantrekkelijk zijn al uw verzekeringen bij ons onder te brengen. Op die manier profiteert u maximaal van pakketkortingen waardoor het financiële effect beperkt kan worden. Daarnaast geniet u dan voor al uw verzekeringen onze service en kwaliteit. In voorkomende gevallen waren sommige relaties in de nieuwe situatie na bundeling van al hun verzekeringen zelfs goedkoper uit! U kunt hiervoor de bijgevoegde antwoordkaart gebruiken.

Uiteraard kunt u er voor kiezen om uw verzekeringen onder te brengen bij een collega-intermediair die (nog) niet aanvullend factureert. In dat laatste geval is de actie aan u, omdat wij dit voor u niet mogen uitvoeren. Wij zouden het enorm jammer vinden u als gewaardeerde klant te verliezen en hopen dat u de kwaliteit van onze dienstverlening belangrijker vindt dan alleen de prijs.

Wij vinden het enorm vervelend dat wij niet op de oude basis door kunnen gaan met werken, maar menen door het verdelen van de lasten over alle betrokkenen, een rechtvaardige en betaalbare oplossing gevonden te hebben vanuit de solidariteits-

gedachte die de basis vormt van ons verzekeringsstelsel.”

- 2.4 Multisafe heeft, zo blijkt uit een hand-out van een presentatie die de heer Michael Mackaaij, directeur van Multisafe, voor branchegenoten heeft gehouden (**productie 5**) de hierboven geciteerde brieven gestuurd aan haar particuliere klanten, behalve indien die klanten ook zakelijk klant zijn, het werknemers betreft die via hun werkgever bij Multisafe verzekerd zijn of klanten die alleen een hypotheek via Multisafe hebben afgesloten. Medio 2009 heeft Multisafe de desbetreffende brieven aan 6.875 klanten gestuurd. Later is Multisafe gebleken dat zij 750 klanten ten onrechte zou hebben aangeschreven, zodat Multisafe vanaf medio 2009 aan in totaal 6.125 klanten een maandelijkse vaste basisbijdrage in rekening brengt. Uit de presentatie van de heer Mackaaij blijkt dat alle door Multisafe aangeschreven klanten consument zijn.
- 2.5 Multisafe is vermoedelijk de eerste assurantietussenpersoon in Nederland die haar (bestaande) klanten een additionele vergoeding in rekening brengt voor het beheer van reeds afgesloten verzekeringen. Tot kort geleden werden assurantietussenpersonen voor hun werkzaamheden beloofd uit de door de klant betaalde verzekeringspremie, waarvan een gedeelte door de verzekeraar wordt afgedragen of door de assurantiepersoon van de door hem van zijn klanten geïncasseerde verzekeringspremies wordt ingehouden. De invoering van een rechtstreekse beloningsmodel door een assurantietussenpersoon heeft voor enige publiciteit gezorgd (**productie 6**), niet in de laatste plaats omdat Multisafe zelf ook ‘de boer is opgegaan’ om de door haar geïntroduceerde beloningsstructuur onder de aandacht van, met name, andere assurantietussenpersonen te brengen. Het voorbeeld van Multisafe heeft inmiddels navolging gevonden: verschillende assurantietussenpersonen hebben het beloningsmodel van Multisafe, of varianten daarop, overgenomen.
- 2.6 Uit genoemde hand-out van de heer Mackaaij (vide productie 5) blijkt dat Multisafe tot de invoering van de voorliggende beloningsstructuur heeft besloten omdat de verzekeringspremies zouden zijn gedaald, zij zich door concurrentie vaak genoodzaakt zou hebben gezien retourprovisies aan haar klanten te geven, het aantal autoverzekeringen zou zijn teruggelopen door internetaanbieders, provisiepercentages neerwaarts zouden zijn bijgesteld, prolongatieprovisies zouden zijn vervallen ten gunste van hogere bonusprovisies (die op hun beurt inmiddels ook zijn afgeschaft), er meer collectieve verzekeringen met lagere premies zouden zijn afgesloten, verzekeringsmaatschappijen werkzaamheden naar de assurantietussenpersoon zouden hebben verlegd en de kosten zouden zijn gestegen door verplichtingen ten aanzien van permanente educatie, toezicht en dossiervorming.

- 2.7 Uit genoemde hand-out blijkt voorts dat de overheadkosten van Multisafe hoger zijn dan gemiddeld in de branche, hetgeen zou worden veroorzaakt door een hoger opleidingsniveau en de lange dienstverbanden van werknemers van Multisafe, de hoge graad van automatisering, de uitgebreide helpdesk met een 24-uurservice voor dringende zaken en haar, naar eigen zeggen, hoogwaardige begeleiding bij schade. Voorts wenst Multisafe geen werkzaamheden naar haar klanten of verzekeringsmaatschappijen te verleggen – zoals door middel van internetportalen waarop klanten zelf bijvoorbeeld mutaties kunnen doorgeven – maar wil zij een hoogwaardige dienstverlening aan haar klanten bieden, hetgeen naar mededeling van Multisafe niet mogelijk zou zijn met minder personeel. De invoering van de tariefstructuur is, zo blijkt uit de hand-out, geschied onder het motto

“klanten die niet bereid zijn om voor jouw dienstverlening te betalen zijn het niet waard om jouw klant te zijn”.

- 2.8 De Consumentenbond heeft een aanzienlijk aantal klachten ontvangen naar aanleiding van de eenzijdige invoering van de maandelijkse vaste basisbijdrage door Multisafe. Niet alleen vragen consumenten zich af of een dergelijke maandelijkse bijdrage hen zomaar eenzijdig kan worden opgelegd, maar ook klagen zij erover dat hen volstrekt onduidelijk is welke diensten Multisafe voor de vaste basisbijdrage zal gaan verlenen ten opzichte van de huidige situatie.
- 2.9 Een aantal consumenten heeft een klacht over deze kwestie ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) te 's-Gravenhage. De aan het Kifid verbonden Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft naar aanleiding van één van die klachten op 5 augustus 2009 een niet bindend oordeel gegeven (**productie 7**), waarin hij onder meer heeft geoordeeld:

“De wijze waarop die dienstverlening diende te worden geboden zal moeten worden beoordeeld aan de hand van de voorwaarden die daarvóór 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 t  plotselinge opzegging van de relatie. In de regel ziet men in contracten daarom bijvoorbeeld een opzegtermijn opgenomen.

Wat ik in dit verband betreur is de ergernis die u door de gang van zaken bij de invoering van de kostenmaatregel heeft onderzonden. 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 temeer in uw situatie waar u in goed overleg uw portefeuille heeft kunnen onderbrengen bij een andere tussenpersoon waarvan u de voorwaarden wel acceptabel acht.”

- 2.10 De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft daarop de klacht gegrond verklaard voor zover het betreft de wijze waarop Multisafe de invoering van de vaste maandelijkse bijdrage voor het instandhouden van de dienstverlening met betrekking tot lopende verzekeringen heeft gecommuniceerd. De klacht over de invoering van de vaste maandelijkse bijdrage heeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening evenwel on-

gegrond verklaard omdat, het hierboven geciteerde in ogenschouw genomen, er naar zijn (niet bindende) oordeel sprake is van vrij marktbeleid en het mechanisme van vraag en aanbod.

- 2.11 De Consumentenbond kan zich niet vinden in het oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening, omdat het commune recht naar zijn mening geen mogelijkheid biedt zonder wilsovereenstemming of rechterlijke tussenkomst een bestaande (duur)overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Waar de Ombudsman Financiële Dienstverlening terecht heeft opgemerkt dat bij ontbreken van wilsovereenstemming geen nadere overeenkomst tot stand komt, heeft de Ombudsman naar de Consumentenbond meent vervolgens ten onrechte overwogen dat

“dat er zelfs toe [kan] leiden dat wordt besloten in het geheel geen zaken meer met elkaar te doen en de contractuele relatie te beëindigen.”

- 2.12 Naar de Consumentenbond meent gaat de Ombudsman met die overweging ‘te kort door de bocht’ omdat het niet aangaan van een nieuwe overeenkomst niet betekent dat de bestaande overeenkomst eenzijdig door de assurantietussenpersoon zou kunnen worden opgezegd. Die overeenkomst dient immers in principe te worden uitgediend. Daarenboven is de Ombudsman Financiële Dienstverlening er, naar de Consumentenbond meent, met zijn oordeel aan voorbijgegaan dat de handelwijze van Multisafe kwalificeert als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 6.3.3A BW.

- 2.13 De Consumentenbond heeft Multisafe naar aanleiding van dit een en ander op grond van artikel 3:305a BW aangeschreven (**productie 8**) en daarbij gesteld dat zij zich op het standpunt stelt dat duurovereenkomsten, zoals de overeenkomst tussen consumenten en assurantietussenpersonen, niet eenzijdig gewijzigd kunnen worden, maar dat daartoe wilsovereenstemming vereist is. Naar aanleiding van deze brief heeft op 20 november 2009 overleg tussen partijen plaatsgevonden. Tijdens het overleg heeft Multisafe de Consumentenbond medegedeeld dat zij ook al tot de conclusie was gekomen dat een duurovereenkomst niet eenzijdig kan worden gewijzigd. Multisafe had daarom haar eerder aangeschreven klanten al voor verzending van de in het kader van artikel 3:305a BW door de Consumentenbond gestuurde brief een door haar opgestelde brochure, genaamd ‘Gratis bestaat niet’ toegestuurd (**productie 9**), waarin zij onder meer heeft gesteld:

“Zoals u hebt kunnen lezen, is de manier van werken en de vergoeding die daar tegenover stond, sinds enige tijd drastisch ge-

wijzigd. Daar zitten voor u voordelen aan, maar ook mogelijk nadelen. Zo is de transparante werkwijze voor u een voordeel: u ziet precies waar u voor betaalt en veelal is de premie lager dan in de oude situatie. Voordelen dus! Maar het nadeel is, omdat het intermediair minder provisie krijgt, u de kans loopt minder zorg van uw assurantiekantoor te krijgen. En dat is natuurlijk geen goede zaak!

Multisafe vindt een versobering van haar dienstverlening absoluut onaanvaardbaar. Daarom hebben we gekozen voor een basisvergoedingsmodel. Het stelt ons in staat u de service en zorg te geven die u als relatie van ons behoort te krijgen.

Wij hopen dat u begrip kunt opbrengen voor de situatie zoals deze nu voor alle intermediairbedrijven geldt. Wij weten dat (nog) niet alle collega's een basisvergoeding berekenen, maar voor ons geldt: gratis bestaat nu eenmaal niet. En wij willen er alles aan doen om de dienstverlening en service optimaal voor u te houden.

(...)

Service certificaat

Wie kiest voor de service van Multisafe krijgt de belofte van optimale dienstverlening van ons zwart op wit. Als u “ja” zegt en de antwoordkaart naar ons opstuurt, worden u onze garanties duidelijk omschreven in de vorm van een servicecertificaat toegezonden. U kunt ze ook nu al nalezen op onze website en op verzoek zenden wij u ze ook graag per email toe.

(...)”

- 2.14 Bij deze folder is een antwoordkaart gevoegd (**productie 10**), waarin de volgende keuzemogelijkheden zijn opgenomen:

“ *Ja, ik wil graag optimale service en advies van Multisafe. Ik begrijp dat er een vergoeding tegenover de diensten staat.*

Ik ontvang het servicecertificaat wat mij de garantie geeft van

de dienstverlening van Multisafe. Na ontvangst heb ik 4 weken bedenktijd om op mijn beslissing terug te komen en het certificaat terug te sturen.

Als vaste klant van Multisafe ontvang ik EUR 30,- korting op de jaarbijdrage van EUR 180,-.

(...)

- Ik beslis nog niet, ik wil eerst meer informatie. Neem contact met mij op (voor een afspraak) voor aanvullende informatie, of een voordeelscan van mijn huidige verzekeringspakket.*
- Nee, ik kan mij niet vinden in de nieuwe werkwijze. Ik zal een ander intermediair kiezen voor het beheren van mijn verzekeringen. Ik krijg hiervoor 3 maanden gelegenheid van Multisafe.”*

2.15 In het servicecertificaat, dat als **productie 11** wordt overgelegd, is de structuur van de door Multisafe geboden dienstverlening verwoord:

“Onze dienstverlening

(...)

Onze dienstverlening met betrekking tot particuliere financiële producten is te onderscheiden in twee soorten.

Categorie A: Dienstverlening waarvan wij van tevoren afspreken dat wij die dienstverlening zeker voor u zullen verrichten. Bijvoorbeeld de opname en het bijhouden van uw verzekeringsgegevens in onze automatiseringssystemen; het bijhouden van het kennisniveau, innovatie, de basisdiensten met betrekking tot premiebewaking en de beschikbaarheid van een helpdesk (tot een maximum van 1 uur per jaar).

Categorie B: Dienstverlening waarvan het bij het afsluiten van de dienstverleningsovereenkomst onzeker is of en zo ja hoe vaak u daarvan gebruik zult maken. Een voorbeeld hiervan is onze

begeleiding bij een schade. Omdat u uiteraard niet van te voren weet of u te maken krijgt met een schade weet u ook niet hoe vaak u van onze deskundigheid op dat punt gebruik zult maken.

Categorie C: naast de basis dienstverlening bieden wij onze klanten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen.

Onze beloning

Voor de werkzaamheden onder categorie A brengen wij u een vaste jaarvergoeding in rekening. Voor de werkzaamheden onder categorie B zullen wij beloond worden vanuit provisie. De provisie is een bepaald percentage van de premie die u aan de verzekeringsmaatschappij betaalt. De hoogte van de provisie is afhankelijk van het soort verzekering en van de verzekeringsmaatschappij. Op uw verzoek informeren wij u over de hoogte van de door ons ontvangen provisie. Voor de werkzaamheden onder categorie C zullen wij vooraf met u afspraken maken.

Hieronder vindt u een omschrijving van de inhoud van de categorieën van onze dienstverlening en het kwaliteitsniveau daarvan.

Categorie A: Dienstverlening

Onze gediplomeerde medewerkers beschikken over actuele verzekeringskennis;

Wij maken gebruik van betrouwbare software zodat wij in een oogwenk kunnen beschikken over uw verzekeringsgegevens en gemaakte afspraken duidelijk kunnen vastleggen;

Onze automatisering is uitbesteed aan een professioneel netwerkbeheerder die de veiligheid en beschikbaarheid van uw gegevens garandeert;

Onder andere door lidmaatschap van brancheorganisaties volgen wij alle relevante ontwikkelingen in de markt die voor u van belang kunnen zijn;

Wij stellen onze administratie open voor periodieke accountantscontrole ter bewaking van onze processen;

Wij incasseren de meeste premies namens verzekeraars zodat deze zo nauw mogelijk aansluiten op wijzigingen;

Wij controleren de premies en restituties die door verzekeraars met u verrekend worden;

Wij bewaken een tijdige premiebetaling zodat uw verzekeringsdekking niet in gevaar komt;

Naast de bereikbaarheid tijdens kantooruren zijn wij 24 uur per dag bereikbaar in geval van calamiteiten;

Onze omvang (top 30 in Nederland) gebruiken wij om goed voor u in te kopen, en uw zaken goed geregeld te krijgen op de manier die wij met u zijn overeengekomen.

Wij zijn verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Recht op gebruik van onze helpdesk

Voor al uw vragen over het via ons geadministreerde verzekeringspakket, of verzekeringsgerelateerde vragen in het algemeen kunt u een beroep doen op onze medewerkers. Dit kan in de vorm van een bezoek aan ons kantoor, maar dat mag ook telefonisch. Wij hanteren hierbij een "fair use policy" met een maximum van 1 uur per jaar.

Categorie B: Werkzaamheden

- schadebehandeling

U kunt ons 24 uur per dag, 365 dagen per jaar voor schadecalamiteiten bereiken. Bij de behandeling van uw vragen beperken wij ons tot de via ons geadministreerde verzekeringen;

Nadat er zich een schade heeft voorgedaan adviseren wij u direct over het overkomen van de eerste problemen. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het vervangen van hang en sluitwerk na een

inbraak, vervangend verblijf in een hotel na brand, of vervangend vervoer na een aanrijding. Hierin betrekken we dan uiteraard ook de dekking van uw verzekeringen waar dit van toepassing is;

Namens u informeren wij terstond de verzekeringsmaatschappijen die betrokken zijn bij uw schade;

Gedurende de gehele schadeafwikkeling verzorgen wij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappij waarbij het risico is verzekerd. Wij beperken hierbij de administratieve last voor u zo veel als mogelijk;

Wij korten de afwikkelingstijd van schades in door vergaande schaderegelingbevoegdheden op ons te nemen;

Wij toetsen het standpunt van verzekeraars over de afwikkeling van de schades die u claimt. Indien het ingenomen standpunt niet juist is dan behartigen wij uw belangen in de discussie met de betrokken verzekeraar. Deze dienstverlening strekt totdat er sprake is van een juridische beslechting van een geschil;

In de gehele begeleiding is het ons doel dat u die schadevergoeding ontvangt waarop u naar de letter en geest van de polisvoorwaarden recht heeft zodat u de dekking van uw verzekering(en) optimaal kunt benutten.

- Verwerking van mutaties

Alle vragen die u heeft ten aanzien van het afsluiten of het aanpassen van particuliere schadeverzekeringen kunt u aan ons stellen. In de meeste gevallen zullen wij u direct het antwoord kunnen geven. In de overige gevallen nemen wij namens u contact op met de verzekeraar en informeren wij u nadat wij het antwoord van de verzekeraar hebben vernomen;

Wij begeleiden u bij het correct aanvragen van particuliere verzekeringen. Hierbij streven wij naar een correcte verstrekking van gegevens zodat hierover in geval van schade geen enkele discussie kan ontstaan;

Wij verzorgen namens u alle contacten met de verzekeraar in het aanvragen en/of aanpassen van de verzekeringen. Deze kunnen zowel schriftelijk als mondeling zijn. Wij beperken hierbij de administratieve last zo veel als mogelijk voor u;

De verzekeringsdocumenten die de verzekeraar opstelt controleren wij. Hierbij letten wij vooral op de vraag of de door u gewenste aanpassingen correct zijn uitgevoerd en of hiervoor de juiste premieverrekening gemaakt wordt;

Voor alle handelingen in deze categorie geldt dat deze geschieden op basis van een voorafgaand verzoek van u.

Categorie C: Aanvullende dienstverlening

Naast de basis dienstverlening bieden wij onze klanten de mogelijkheid om gebruik te maken van onze aanvullende dienstverlening. Indien u hiervan gebruik wenst te maken kunt u bij ons een offerte opvragen. Deze aanvulling betreft onder andere de volgende diensten:

Een periodieke analyse waarbij de verzekeringen welke u heeft afgesloten tegen betere condities kunnen worden overgesloten. U kunt dan denken aan betere voorwaarden en/of lagere premies van bijvoorbeeld uw autoverzekering of inboedelverzekering. Hierbij dient zorgvuldig beoordeeld te worden of de kosten van de analyse opwegen tegen het te bereiken voordeel.

Advies en bemiddeling met betrekking tot complexe financiële producten. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan hypotheeken, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Het registreren van schadeverzekeringen die u elders heeft afgesloten. In onze adviezen aan u houden wij dan rekening met deze aldus bij ons geregistreerde verzekeringen. Wij kunnen u op deze wijze ook attenderen op eventuele dubbele verzekeringen waardoor u premies kunt besparen.

Indien u dat wenst brengen wij u in contact met experts waar-

mee wij samenwerken die bijvoorbeeld u kunnen helpen met het aanbrengen van beveiligingen rondom uw woning en het maken van taxaties van de waarde van uw woning, inboedel en kostbaarheden.

(...)"

- 2.16 De Consumentenbond is van mening dat Multisafe het kennelijke voortschrijdend inzicht dat heeft geleid tot de erkenning dat overeenkomsten niet eenzijdig kunnen worden gewijzigd omdat daarover wilsovereenstemming tussen partijen dient te bestaan, niet heeft doen volgen door handelingen die een (zuivere) wilsovereenstemming met betrekking tot de invoering van de vaste basisbijdrage tot gevolg kunnen hebben. Aldus is, naar de Consumentenbond meent, geen overeenkomst tot stand gekomen met betrekking tot het door Multisafe gewenste beloningsmodel. Daarenboven acht de Consumentenbond de wijze waarop Multisafe de door haar voorgestane wijzigingen in de bestaande overeenkomsten heeft willen doorvoeren in strijd met afdeling 6.3.3A BW. Naar de Consumentenbond meent onthoudt Multisafe de consument essentiële informatie met betrekking tot de gesuggereerde noodzaak tot wijziging van de overeenkomst, omdat zij de consument immers niet meldt dat zij ook de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst met Multisafe kan verlangen. Multisafe wekt bovendien de suggestie dat zij door regelgeving gedwongen zou zijn haar klanten een vergoeding in rekening te brengen, hetgeen evenzeer onjuist is en ook aldus een oneerlijke handelspraktijk oplevert. Daarenboven meent de Consumentenbond dat Multisafe door de thans door haar ingevoerde tariefstructuur dubbel wordt beloond voor dezelfde (standaard) werkzaamheden die zij in het kader van met consumenten gesloten overeenkomsten verricht, terwijl zij de consument daar evenmin over informeert. Aldus is niet alleen sprake van een oneerlijke handelspraktijk omdat Multisafe haar klanten essentiële informatie heeft onthouden (misleidende omissie), maar ook omdat Multisafe met de informatie die zij haar klanten wel heeft gegeven een onjuiste en misleidende voorstelling van zaken heeft gegeven.
- 2.17 Nadat Multisafe de Consumentenbond tijdens het overleg van dit een en ander op de hoogte had gesteld heeft de Consumentenbond Multisafe opnieuw op de voet van artikel 3:305a BW aangeschreven en haar een concept van de thans voorliggende dagvaarding toegestuurd. Multisafe heeft de Consumentenbond bericht dat ook zij de juistheid van deze stellingen in rechte beoordeeld wenst te zien. Multisafe heeft de Consumentenbond tijdens een nader overleg bericht dat zij inmiddels doende is al haar klanten telefonisch te benaderen, waarbij het gesprek met die klanten volgens een vast stramien zou verlopen. De standaardtekst van de telefoongesprekken die Multisafe

zegt met haar klanten te voeren heeft de Consumentenbond, ondanks diverse verzoeken daartoe, niet ontvangen. Multisafe heeft de Consumentenbond desgevraagd wel gemeld dat zij haar klanten in die telefoongesprekken ook niet informeert dat de mogelijkheid bestaat de bestaande overeenkomst ongewijzigd voort te zetten. Zoals hiervoor reeds aan de orde is gekomen is het niet informeren van consumenten naar de Consumentenbond meent onrechtmatig, waarbij de Consumentenbond opmerkt dat ook het aldus herhaaldelijk ongevraagd benaderen van klanten met het oogmerk hen te bewegen een overeenkomst als in deze procedure aan de orde aan te gaan moet worden beschouwd als een agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193i sub c BW.

- 2.18 Nader overleg tussen partijen heeft niet tot enig resultaat geleid en Multisafe en de Consumentenbond hebben gezamenlijk geconstateerd dat verder overleg niet zinvol is. Multisafe heeft zich er om die reden bij neergelegd dat de onderhavige procedure ahangig wordt gemaakt. Daarmee is gegeven dat de Consumentenbond in zijn vorderingen kan worden ontvangen.

3. Afbakening rechtsstrijd

- 3.1 In de werkzaamheden van assurantietussenpersonen, zoals Multisafe, worden in het algemeen vier fasen onderscheiden. Die fasen zijn niet steeds duidelijk te markeren, omdat ze soms in tijd samenvallen. De eerste fase in de werkzaamheden betreft de werkzaamheden tot en met het doen van een voorstel aan de klant, waarna de tweede fase aanbreekt, die wordt gekenmerkt door het opstellen van een dekkingsconcept, het eerste concept van de sluitnota of van de polis. In de derde fase van de werkzaamheden van de assurantietussenpersoon wordt het risico bij een verzekeringsmaatschappij ondergebracht ('geplaatst'), de documentatie verzorgd en de verzekering gesloten. Na het sluiten van de verzekering breekt de vierde fase aan, die bestaat uit de werkzaamheden die de assurantietussenpersoon verricht tijdens de looptijd van de verzekering.³ In de opdracht aan de assurantietussenpersoon een verzekering af te sluiten ligt de overeenkomst ter zake van de werkzaamheden van de assurantietussenpersoon in de vierde fase besloten. De consument is aldus in staat vòòr het afsluiten van een verzekering een gedegen beslissing te nemen of hij de desbetreffende verzekering wenst af te sluiten tegen de geoffreerde kosten. Omdat in de geoffreerde kosten ook de kosten voor de werkzaamheden van de assurantietussenpersoon zijn begrepen, is de consument in staat ook daarover een gedegen beslissing te nemen. Er bestaat aldus wilsovereenstemming met betrekking tot de (kosten van de) af te sluiten verzekering en wilsovereenstemming met betrekking tot de werkzaamheden en de (wijze van) belo-

3 J.G.C. Kamphuisen, *De opdracht aan de assurantietussenpersoon*, Zwolle: W.E.J. Tjeenk Willink 1994, p. 6-9 en p. 40-45.

ning van de assurantietussenpersoon.

- 3.2 De werkzaamheden van de assurantietussenpersoon in de vierde fase zien op het bewaken van de belangen van de verzekeringnemers bij de tot zijn portefeuille behorende verzekeringen.⁴ Zo dient de assurantietussenpersoon erop toe te zien dat de verzekering gedurende de looptijd niet zijn kracht verliest doordat bijvoorbeeld een verzwa- ring van het risico is opgetreden zonder dat de verzekeraar daarvan in kennis is ge- steld. De assurantietussenpersoon begeleidt zijn klant in het verkeer met de verzeke- raar,⁵ incasseert veelal verzekeringspremies en behandelt soms schadeclaims.
- 3.3 De vorderingen van de Consumentenbond zien op de werkzaamheden van Multisafe voor reeds bestaande klanten in de vierde fase van de door een assurantiepersoon in het kader van een door hem beheerde verzekering uit te voeren werkzaamheden, dus de door Multisafe te verrichten werkzaamheden tijdens de looptijd van de verzekering. Multisafe heeft immers een deel van haar bestaande particuliere klanten – dus klanten waarvoor reeds door bemiddeling van Multisafe één of meerdere verzekeringen tot stand zijn gekomen – aangeschreven dat zij een maandelijks vaste basisbijdrage zal invoeren voor haar dienstverlening met betrekking tot het beheer van de desbetreffen- de verzekering(en) en inmiddels brengt Multisafe de desbetreffende klanten de ge- noemde basisbijdrage ook daadwerkelijk in rekening.
- 3.4 De tweede beperking van deze procedure is met name kenbaar uit de hiervoor reeds aan de orde gekomen hand-out van de door de Heer Mackaaij gegeven presentatie en de inhoud van het servicecertificaat, waaruit blijkt dat Multisafe alleen de vaste basis- bijdrage in rekening brengt bij consumenten die één of meerdere schadeverzekeringen door Multisafe laten beheren. Indien Multisafe werkzaamheden ter zake van levens- verzekeringen of complexe financiële producten voor haar klanten verricht dient, zo blijkt uit het servicecertificaat, immers een aparte offerte voor de kosten van die werk- zaamheden te worden gevraagd. De Consumentenbond maakt daaruit op dat de werk- zaamheden die Multisafe op die gebieden verricht niet worden gedekt door de door haar gevraagde vaste basisbijdrage.

4. Juridisch kader

Wet op het financieel toezicht

- 4.1 Op de werkzaamheden van assurantietussenpersonen, zoals Multisafe, is de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de daarop gebaseerde regelgeving – onder meer ten

4 HR 10 januari 2003, *NJ* 2003, 375, m.nt. MMM, HR 9 januari 1998, *NJ* 1998, 586, m.nt. MMM, HR 29 januari 1999, *NJ* 1999, 651, m.nt. Prof. Mr P. Clausing.

5 J.G.C. Kamphuisen, a.w., p. 6-9 en p. 40-45.

aanzien van informatieverstrekking en transparantie over de door assurantietussenpersonen te ontvangen provisies – van toepassing. Bij Besluit van 9 december 2008⁶ is het op de Wft gebaseerde Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo)⁷ gewijzigd ten aanzien van de door (onder meer) assurantietussenpersonen te ontvangen provisies voor de advisering of bemiddeling bij complexe producten en hypothecaire kredieten. De toelichting op het wijzigingsbesluit stelt daaromtrent:

*“de op het gebied van provisies tussen tussenpersonen en aanbieders vrijelijk tot stand gekomen afspraken zijn toelaatbaar, zolang de consument hierin voldoende inzicht wordt geboden en de kwaliteit van de dienstverlening voorop staat. In combinatie met de reeds bestaande regels inzake de kwaliteit van de advisering over financiële producten waarborgt provisietransparantie advisering in het belang van de klant. Bedacht moet bovendien worden dat alternatieve verkoopkanalen bestaan waar naar uitgeweken kan worden, zoals directe verkoop door aanbieders. Verdergaande stappen, zoals een verbod op het betalen en ontvangen van provisies in brede zin is niet proportioneel. Dit zou leiden tot een vershraling van het aanbod van deze dienstverlening wat niet in het belang van de consument is.”*⁸

- 4.2 De assurantietussenpersoon dient haar klanten derhalve inzicht te geven in de hoogte van de door haar van de verzekeraar ontvangen provisie voorzover het betreft de bemiddeling bij complexe financiële producten en hypothecaire kredieten. Voor schadeverzekeringen als in deze procedure aan de orde geldt een dergelijke verplichting (nog) niet. Ten aanzien van het in rekening brengen van kosten en provisies door assurantietussenpersonen aan hun klanten – zoals de door Multisafe geïntroduceerde vaste basisbijdrage – meldt de toelichting op het bij het Besluit van 9 december 2008 gewijzigde artikel 58 Bgfo⁹ kort en bondig:

“Een aanbieder- of productonafhankelijke beloning van de bemiddelaar (fee variant) valt overigens niet onder de reikwijdte van dit artikel. In dat geval is het algemene overeenkomstenrecht van toepassing”.

6 Besluit van 9 december 2008, houdende wijziging van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft met het oog op harmonisatie van voor aanbieders en bemiddelaars geldende regels inzake provisies en het Besluit boetes Wft, *Stb.* 2008, 546.

7 Besluit van 12 oktober 2006, *Stb.* 2006, 520.

8 Toelichting bij Besluit van 9 december 2008, *Stb.* 2008, 546, p. 7.

9 *Idem*, p. 19; zie ook p. 24.

- 4.3 Aldus dient te rade te worden gegaan bij het commune privaatrecht. Daartoe is het navolgende van belang.

Commune privaatrecht

- 4.4 Als gezegd ligt in de opdracht aan de assurantietussenpersoon een klant te begeleiden bij het afsluiten van een geschikte verzekering de overeenkomst ter zake van de werkzaamheden van de assurantietussenpersoon in de vierde fase (kort gezegd de werkzaamheden na het sluiten van de verzekering) besloten. Veelal¹⁰ wordt aangenomen dat de verhouding tussen de assurantietussenpersoon en haar klant in die fase dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht. Doorgaans is een dergelijke overeenkomst tussen assurantietussenpersoon en klant niet schriftelijk aangegaan. Dat geldt ook voor de bestaande overeenkomsten tussen Multisafe en haar klanten. Op die overeenkomsten zijn dan ook bijvoorbeeld geen algemene voorwaarden van toepassing.
- 4.5 Er van uitgaande dat de overeenkomst tussen de consument en de assurantietussenpersoon (als sequeel van de verzekeringsovereenkomst) dient te worden geduid als een overeenkomst van opdracht, is het van belang vast te stellen dat de assurantietussenpersoon ingevolge artikel 7:405 BW recht heeft op loon. Indien de hoogte van dat loon niet door partijen is bepaald dient, op grond van voornoemd artikel, het op de gebruikelijke wijze te worden berekend en als ook dat niet mogelijk is, dient een ‘redelijk loon’ te worden vergoed. Het bedoelde loon van de assurantietussenpersoon voor zijn werkzaamheden in de vierde fase is doorgaans begrepen in de provisie, die hij ontvangt over de door de klant betaalde verzekeringspremies.¹¹ Een deel van de door de klant betaalde verzekeringspremie vloeit dus als provisie terug naar de assurantietussenpersoon. De assurantietussenpersoon ontvangt zijn loon uit de overeenkomst van opdracht dus niet (direct) van zijn klant, maar van de verzekeraar, hetgeen niet in strijd hoeft te komen met artikel 7:405 lid 1 juncto artikel 7:400 lid 1 BW, nu sprake is van een gewoonte ex artikel 7:400 lid 2 BW.¹² Zoals hiervoor reeds gesteld is de consument aldus in staat een beslissing te nemen die zowel de verzekering als de dienstverlening van Multisafe omvat. De consument kan immers een gedegen beslissing nemen of hij voor de geoffreerde verzekeringspremie de desbetreffende verzekering wenst af te sluiten en gebruik kan maken van de dienstverlening van Multisafe.

10 Kamphuisen, a.w., p. 12, R.M. Vriesendorp-van Seumeren, *De positie van de assurantietussenpersoon en zijn relatie tot de verzekeringnemer en de verzekeraar* (diss. Amsterdam UvA), Zwolle: W.E.J. Tjeenk Willink 1989, p. 122 e.v., Asser-Clausing-Wansink (2007), nr. 46.

11 Kamphuisen, a.w., p. 12-13, 17, Vriesendorp-van Seumeren (diss.), p. 129.

12 Asser-Clausing-Wansink (2007), nr. 48 en 54.

- 4.6 In het vorengaande is er van uitgegaan dat de assurantietussenpersoon zijn werkzaamheden in de vierde fase verricht voor de klant, maar de Consumentenbond merkt daarbij op dat met evenveel kracht kan worden betoogd dat de assurantietussenpersoon (een groot gedeelte van) die werkzaamheden ten behoeve van de verzekeraar verricht. De begeleiding van de verzekeringnemer in het verkeer met de verzekeraar, het incasseren van verzekeringspremies ten behoeve van de verzekeringsmaatschappij en het begeleiden van schadeclaims komt immers net zozeer ten goede aan de verzekeraar. De betaling van provisie door de verzekeraar duidt daarenboven op een verbintenismatige band tussen de assurantietussenpersoon en de verzekeringsmaatschappij.¹³
- 4.7 Indien er echter van wordt uitgegaan dat een overeenkomst (van opdracht) tussen verzekeringnemer en assurantietussenpersoon bestaat, kan wijziging van die overeenkomst, zoals door invoering van een maandelijks vast bedrag, slechts plaatsvinden met toestemming van de verzekeringnemer, waardoor wilsovereenstemming wordt bereikt en een (deels) nieuwe overeenkomst tot stand komt. Indien de verzekeringnemer niet instemt met de wijziging van de bestaande overeenkomst met zijn assurantietussenpersoon, zal de assurantietussenpersoon op grond van artikel 6:258 juncto artikel 6:248 BW de rechter moeten adiëren om langs die weg alsnog wijziging van de overeenkomst te bewerkstelligen of zal hij de bestaande overeenkomst met zijn klant moeten opzeggen. Een dergelijke opzegging dient te zijn gebaseerd op een redelijke grond en daarbij dient een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 4.8 De rechter dient een dergelijke vordering tot wijziging van een overeenkomst evenwel bijzonder terughoudend te beoordelen. Slechts ingeval de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en de wederpartij de ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet mag verwachten, kan een overeenkomst door de rechter worden gewijzigd. Wijzigingen in de waardeverhouding tussen wederzijdse prestaties zullen doorgaans geen aanleiding geven tot wijziging van de overeenkomst, omdat dergelijke omstandigheden ('de goede en kwade kansen') stilzwijgend in de overeenkomst worden geacht te zijn verdisconteerd.¹⁴
- 4.9 Naar de Consumentenbond meent is, in het licht van het vorengaande, het hiervoor in positum 2.9 geciteerde gedeelte van de uitspraak van de Ombudsman Financiële dienstverlening dan ook onjuist. Anders dan de Ombudsman met zijn overweging dat

13 Idem, nr. 51.

14 Vide onder meer Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III* 2010, nr. 441, Baan en Valk (*Verbintenissenrecht*), artikel 6:258 BW, aantekening 16, Valk 2009 (*T&C BW*), artikel 6:248 BW, aantekeningen 1 en 7.

“Juridisch beschouwd (...) Multisafe B.V. de aanbieder van de dienst [is] 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”

lijkt te impliceren, is de Consumentenbond van mening dat de overeenkomst van opdracht tussen Multisafe en haar klanten een duurovereenkomst is, zodat er geen sprake van kan zijn dat Multisafe bestaande overeenkomsten met haar klanten eenzijdig zou kunnen wijzigen. Dat zou tot schade voor de klanten leiden, omdat deze noodgedwongen zouden moeten omzien naar een andere assurantietussenpersoon die genegen is het beheer van de reeds bestaande verzekeringen over te nemen en die bovendien dezelfde dienstverlening biedt als Multisafe die onder de bestaande overeenkomst biedt tegen dezelfde, oorspronkelijk overeengekomen, verzekeringspremie.

- 4.10 De overweging van de Ombudsman Financiële dienstverlening ziet, naar de Consumentenbond veronderstelt, dan ook alleen op nieuwe klanten van Multisafe. Anders dan bij haar bestaande klanten – waarbij al eerder wilsovereenstemming werd bereikt en een overeenkomst tot stand is gekomen – dient bij nieuwe klanten door aanbod en aanvaarding wilsovereenstemming te worden bereikt. Op welke wijze Multisafe voor nieuwe klanten in haar beloning voorziet is, zo blijkt uit het vorengaande, uiteraard binnen de grenzen van de wet, aan haar.

*Wet oneerlijke handelspraktijken*¹⁵

- 4.11 Daarenboven is de Ombudsman Financiële dienstverlening in zijn uitspraak voorbijgegaan aan de op 15 oktober 2008 in werking getreden wet waarbij de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt¹⁶ in het burgerlijk wetboek is geïmplementeerd door toevoeging van afdeling 3A aan titel 3 van boek 6. De Europese richtlijn – en bijgevolg de artikelen van genoemde afdeling – beoogt met een hoog niveau van rechtsbescherming oneerlijke handelspraktijken tegen te gaan, omdat die praktijken het vertrouwen van consumenten en de markt ondermijnen en aan het maken van goede keuzes door consumenten in de weg staan.¹⁷ Zoals hiervoor reeds aan de orde is gekomen zijn alle klanten van Multisafe waarvoor zij de vaste basisbijdrage wenst in te voeren consument, zodat ingevolge artikel 6:193a BW de regeling van afdeling 3A van toepassing is.

- 4.12 Een handelspraktijk als bedoeld in afdeling 3A is op grond van artikel 6:193b BW

15 Zie onder meer Mon. BW B49a (Verkade).

16 Richtlijn van 11 mei 2005, nr. 2005/29/EG ; *PbEU* L 149.

17 MvT Kamerstukken II 2006/07, 30 928, nr. 3, p. 1.

oneerlijk (en dientengevolge onrechtmatig) indien een handelaar, zoals Multisafe, handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet zou hebben genomen. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk ingeval het een misleidende handelspraktijk (zoals nader gespecificeerd in de artikelen 6:193c tot en met 6:193g BW) of een agressieve handelspraktijk (ex artikel 6:193h en 6:193i BW) betreft.

- 4.13 Voor zover in deze procedure van belang is van een misleidende handelspraktijk sprake indien de handelaar de consument al dan niet opzettelijk informatie verstrekt die onjuist is of dusdanig is dat de gemiddelde consument daardoor op het verkeerde been kan worden gezet. In artikel 6:193c BW is een niet uitputtend aantal voorbeelden genoemd waaromtrent het verstrekken van onjuiste of onduidelijke informatie leidt tot een misleidende handelspraktijk.¹⁸ Enkele, in deze procedure van belang zijnde, voorbeelden zijn het verstrekken van feitelijk onjuiste of onduidelijke informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het product (artikel 6:193c lid 1 sub b BW), de verplichtingen van de handelaar en de motieven voor de handelspraktijk (sub c), de prijs en de wijze waarop die wordt berekend (sub d) en de noodzaak van een dienst (sub e). In artikel 6:193g BW is een zwarte lijst van handelspraktijken opgenomen die te allen tijde misleidend zijn.
- 4.14 Naast de misleidende handelspraktijk die het gevolg is van het verstrekken van onjuiste of onduidelijke informatie ziet artikel 6:193d BW op de situatie dat essentiële informatie wordt weggelaten, zodat de consument een besluit over een transactie kan nemen dat hij anders niet had genomen. Tot deze zogenoemde ‘misleidende omissies’ wordt ook gerekend de situatie dat de handelaar essentiële informatie verborgen houdt of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze of te laat wordt verstrekt of indien hij het commerciële oogmerk niet laat blijken indien dit niet reeds uit de context blijkt. Ook het verstrekken van halve waarheden is een misleidende omissie en kwalificeert als een misleidende handelspraktijk.
- 4.15 De tweede categorie oneerlijke handelspraktijken wordt gevormd door de agressieve handelspraktijk. Daarvan is onder meer sprake indien in haar feitelijke context en alle omstandigheden in ogeschouw genomen de consument ongepast wordt beïnvloed of hij in zijn keuzevrijheid of de vrijheid van handelen met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt en de consument daardoor een be-

18 Id., p. 15.

sluit neemt of kan nemen dat hij anders niet zou hebben genomen. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met de vasthoudendheid van de handelspraktijk en het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen. Ook deze categorie kent een zwarte lijst, die in artikel 6:193i BW is opgenomen. In die lijst is onder andere als onder alle omstandigheden als agressieve handelspraktijk te kwalificeren handelspraktijk opgenomen het hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia, tenzij, voor zover wettelijk gerechtvaardigd, wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven (sub c) en het uitdrukkelijk aan de consument mededelen dat, indien hij het product of de dienst niet afneemt, de baan of de bestaansmiddelen van de handelaar in het gedrang komen (sub g).

- 4.16 Ten slotte zij opgemerkt dat ingevolge artikel 6:193j BW de bewijslast van de materiële juistheid en de volledigheid van de door de handelaar aan de consument gedane mededelingen, als dat ‘passend lijkt’, bij de handelaar rust. Mede gezien de omstandigheid dat de consument geen weet heeft van de tussen de assurantietussenpersoon en de verzekeringsmaatschappijen geldende overeenkomsten en hij evenmin weet heeft van de bedrijfseconomische situatie van Multisafe, is toepassing van dit artikel in deze zaak niet alleen passend, maar ook geboden.

5. Vorderingen

- 5.1 Na het vorengaande moet naar mening van de Consumentenbond worden geoordeeld dat i) enkel uit de betaling van de vaste basisbijdrage na verzending van de in mei 2009 door Multisafe gestuurde brieven en de daaropvolgende facturen niet kan volgen dat wilsovereenstemming is bereikt ten aanzien van de voorgestelde wijziging van de overeenkomst, ii) ook bij retournering van de bij de naderhand door Multisafe verzonden folder ‘gratis bestaat niet’ en het servicecertificaat gevoegde antwoordkaart geen wilsovereenstemming tot stand is gekomen met betrekking tot de vaste basisbijdrage en dat iii) de systematische telefonische benadering van haar klanten evenmin tot wilsovereenstemming kan leiden, omdat de klanten van Multisafe in geen van de hiervoor genoemde situaties is (of wordt) medegedeeld dat zij ongewijzigde voortzetting van de bestaande overeenkomst kunnen verlangen.
- 5.2 Naar mening van de Consumentenbond kwalificeert het sturen van de hierboven bedoelde brief, de folder, antwoordkaart en het servicecertificaat en de daaropvolgende actieve telefonische verkoop van de vaste basisbijdrage bovendien iv) als een oneerlijke handelspraktijk, enerzijds omdat Multisafe een onjuiste en onvolledige voorstelling van zaken heeft gegeven en anderzijds omdat het hardnekkig ongevraagd per brief en telefoon aandringen op het instemmen met de voorgestelde wijziging in de bestaande overeenkomst, waarbij bovendien ten minste wordt gesuggereerd dat Multisafe bij het

niet wijzigen van de overeenkomst het hoofd niet boven water zal houden, een agressieve handelspraktijk is.

- 5.3 De Consumentenbond meent voorts v) dat de wijze waarop Multisafe invulling geeft aan de voorgestelde provisiestructuur onrechtmatig is omdat de vaste basisbijdrage ziet op standaardwerkzaamheden die voortvloeien uit de reeds tot stand gekomen verzekeringsovereenkomst(en) waarvoor Multisafe reeds wordt beloond uit de van de verzekeraar ontvangen provisie, terwijl zij de additionele werkzaamheden wenst te bekostigen uit de vaste provisie die zij reeds uit hoofde van de desbetreffende verzekering(en) ontvangt. Ook deze gang van zaken kwalificeert als een oneerlijke handelspraktijk.
- 5.4 Ten slotte heeft Multisafe in het gesprek dat ex artikel 3:305a BW heeft plaatsgevonden aangekondigd vi) de overeenkomst met klanten die weigeren de vaste basisbijdrage te betalen te zullen opzeggen dan wel vii) dat deel van haar klantenbestand aan een andere assurantietussenpersoon te zullen verkopen. Naar de Consumentenbond meent is een opzegging louter omdat klanten de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst wensen onrechtmatig, zodat hij ook daaromtrent een verklaring van recht vordert. Ook deze handelspraktijk is, mede in het licht van het hiervoor gestelde, een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 6.3.3A BW.
- i) geen wilsovereenstemming door enkele betaling na brieven mei 2009*
- 5.5 Nadat Multisafe de daarvoor naar haar mening in aanmerking komende klanten een brief heeft gestuurd met betrekking tot de invoering van de vaste basisbijdrage¹⁹ heeft zij verzuimd zich ervan te vergewissen dat wilsovereenstemming ten aanzien van de voorgestelde wijziging bestond, terwijl Multisafe de desbetreffende klanten wel vanaf 1 juni 2009 facturen heeft gestuurd voor de vaste basisbijdrage. Multisafe brengt die vaste basisbijdrage in rekening door middel van een regulier door haar gebruikte acceptgiroformulier (**productie 12**). Multisafe gebruikt dezelfde factuur ook voor de incasso van verzekeringspremies. Naar de Consumentenbond meent zullen veel klanten een dergelijke acceptgiro, die zij periodiek ontvangen voor de betaling van hun verzekeringspremie, zonder meer betalen indien zij er niet uitdrukkelijk op worden gewezen dat het op die factuur in rekening gebrachte bedrag ziet op de vaste basisbijdrage.
- 5.6 Multisafe heeft haar klanten daar evenwel in het geheel niet op gewezen: zij heeft de vaste basisbijdrage gefactureerd onder de noemer ‘dienstverleningsdocument’. Naar mening van de Consumentenbond is dat een voor de gemiddelde consument een ver-

19 Vide posita 2.2 en 2.3, alsmede producties 3 en 4.

warrende omschrijving, temeer omdat Multisafe in de communicatie met haar klanten de in rekening te brengen aanvullende bijdrage steevast ‘vaste basisbijdrage’ heeft genoemd. De op de factuur gebruikte term ‘dienstverleningsdocument’ zal dan ook niet door de door de gemiddelde consument worden herkend als een factuur voor de vaste basisbijdrage. De term ‘dienstverleningsdocument’ is ontleend aan het hiervoor reeds aan de orde gekomen Bgfo, dat op 1 juli 2009 in werking is getreden. Vanaf die datum dienen adviseurs en bemiddelaars hun klanten een dienstverleningsdocument te overhandigen bij complexe producten en hypotheek, maar niet bij werkzaamheden van de assurantietussenpersoon die in deze zaak aan de orde zijn. Het dienstverleningsdocument heeft tot doel de klant inzicht te verschaffen in de aard en reikwijdte van de dienstverlening van de assurantietussenpersoon, de provisiebetalings en beloning van de assurantietussenpersoon. Naar de Consumentenbond meent is de term ‘dienstverleningsdocument’ de gemiddelde consument evenwel onbekend en op de wijze zoals door Multisafe gebruikt zelfs verwarrend, temeer omdat op het moment dat Multisafe haar klanten de vaste basisvergoeding in rekening bracht geen dienstverleningsdocument of daarmee gelijk te stellen document aan haar klanten bekend was. Multisafe heeft haar klanten destijds op geen enkele wijze geïnformeerd over de aard en inhoud van de diensten die zij voor de vaste basisbijdrage zal gaan verrichten. De als producties 9, 10 en 11 overgelegde documenten zijn van recenter datum en zij zijn dan ook niet voor mei 2009 aan de klanten van Multisafe toegestuurd.

- 5.7 Indien geen betaling op de hiervoor beschreven wijze gefactureerde vaste basisbijdrage volgt, stuurt Multisafe de desbetreffende klant een aanmaning, waarin zij onder meer stelt (**productie 13**):

“Voor de onderstaande factuur of facturen mochten wij nog geen betaling ontvangen. Voor u is daarbij het volgende belangrijk. Wanneer onderstaande bedragen betrekking hebben op een verzekering wordt op grond van de polisvoorwaarden de dekking per premievervaldatum opgeschort als de betaling niet binnen 30 dagen na premievervaldatum door ons is ontvangen. Wij zien het daarom als onze zorgplicht om u tijdig op de consequenties van een niet tijdige betaling te wijzen.

(...)

Indien betaling na de termijn uitblijft, dan zijn wij genoodzaakt de vordering met EUR 15,- administratiekosten te verhogen.”

- 5.8 Naar de Consumentenbond meent is het zonder wilsovereenstemming sturen van een aanmaning een agressieve handelspraktijk ex artikel 6:193h BW, omdat Multisafe, mede gezien het verwarrende en niet uitgelegde gebruik van de term ‘dienstverleningsdocument’ de schijn heeft gewekt dat de dekking van de door Multisafe beheerde verzekeringen zou kunnen worden geschorst indien de vaste basisbijdrage niet wordt betaald.
- 5.9 Het geheel overziende kan naar mening van de Consumentenbond niet worden geconcludeerd dat uit de enkele betaling van de door Multisafe in rekening gebrachte vaste basisbijdrage wilsovereenstemming ten aanzien van de wijziging van de overeenkomst zou blijken. Weliswaar kan aanvaarding van het voorstel van Multisafe de overeenkomst te wijzigen op grond van artikel 3:37 BW in beginsel vormvrij geschieden, maar kon Multisafe er, in het licht van de hiervoor geschetste omstandigheden dat i) Multisafe haar klanten niet heeft gevraagd of zij het eens zijn met de voorgestelde wijziging, maar zij ii) zonder meer haar klanten de vaste basisbijdrage in rekening heeft gebracht op dezelfde wijze en tezamen met de regulier door haar aan haar klanten in rekening gebrachte verzekeringspremies (vide productie 12), waarbij zij bovendien iii) een vage, althans voor de gemiddelde consument onduidelijke terminologie (‘dienstverleningsdocument’) heeft gehanteerd, waardoor het voor die klanten niet duidelijk was dat het de vaste basisbijdrage betrof en zij daarenboven iv) ingeval betaling niet werd ontvangen aanmaningen heeft gestuurd waaruit evenmin duidelijk wordt dat het de vaste basisvergoeding betreft maar – in tegendeel – erop wordt gewezen dat verzekeringsdekking mogelijk zou worden opgeschort en de druk om te betalen aldus wordt opgevoerd, niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat wilsovereenstemming bestaat. Multisafe heeft haar klanten niet onomwonden duidelijk gemaakt dat het in rekening gebrachte dienstverleningsdocument betrekking had op de vaste basisbijdrage, zodat Multisafe de betaling niet als instemming met de voorgestelde wijziging van de overeenkomst mocht opvatten. Multisafe had in ieder geval nader dienen te onderzoeken of de betalingen die uit hoofde van het in rekening gebrachte dienstverleningsdocument zijn verricht daadwerkelijk het gevolg zijn geweest van wilsovereenstemming ten aanzien van de in rekening te brengen vaste basisbijdrage, hetgeen Multisafe heeft nagelaten.
- 5.10 Op grond van dit een en ander vordert de Consumentenbond een verklaring voor recht dat Multisafe er, gezien de wijze waarop zij de voorgestelde provisiewijziging met haar klanten heeft gecommuniceerd, niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de enkele betaling van het onder de noemer ‘dienstverleningsdocument’ door haar in rekening gebrachte bedrag zou betekenen dat wilsovereenstemming bestond ten aanzien van de voorgestelde wijziging van de bestaande overeenkomst en Multisafe heeft ver-

zuimd te onderzoeken of daadwerkelijk wilsovereenstemming bestond.

ii) geen wilsovereenstemming na folder, antwoordkaart en servicecertificaat

5.11 Nadat Multisafe tot de conclusie was gekomen dat zij de vaste basisbijdrage niet eenzijdig aan haar klanten kon opleggen, heeft zij haar klanten als gezegd de folder ‘Gratis bestaat niet’ en een antwoordkaart²⁰ gestuurd, waarbij zij haar klanten wederom geen volledige informatie heeft gegeven op basis waarvan die klanten een weloverwogen besluit met betrekking tot de voorgestelde wijziging van de overeenkomst met Multisafe kunnen nemen. In de folder, noch in daarbij gevoegde antwoordkaart wordt gewezen op het feit dat de bestaande overeenkomst tussen Multisafe en haar klant een duurovereenkomst is en dat die klanten van Multisafe de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst kunnen verlangen. In de antwoordkaart ontbreekt onder meer een hokje waarin kan worden aangevinkt dat de desbetreffende klant het niet eens is met de voorgestelde wijziging en daarom de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst verlangt. Multisafe heeft ook in het servicecertificaat, dat een klant pas op diens verzoek of nadat positief op het voorstel was gereageerd wordt toegezonden, niet gemeld dat rechtens de mogelijkheid bestaat Multisafe te houden aan de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst.

5.12 Evenals het geval is met hetgeen in posita 5.5 tot en met 5.10 geadstrueerd is, heeft Multisafe ook met het versturen van de folder en de antwoordkaart verzuimd zich ervan te vergewissen dat haar klanten daadwerkelijk de bestaande overeenkomst wensen te wijzigen en geen ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst verlangen.

iii) geen wilsovereenstemming na telefonische verkoop vaste basisbijdrage

5.13 ‘By the same token’ dient naar de Consumentenbond meent te worden geoordeeld dat ook de telefonische verkoop van de vaste basisbijdrage aan de reeds bestaande klanten van Multisafe niet kan leiden tot wilsovereenstemming. Ook hier worden de klanten van Multisafe er naar eigen zeggen van Multisafe niet op gewezen dat zij ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst met Multisafe kunnen verlangen. Multisafe heeft aangekondigd in deze procedure de blauwdruk van de te dezer zake gevoerde en te voeren telefoongesprekken met haar klanten in het geding te zullen brengen, zodat de Consumentenbond, indien daartoe aanleiding is, op dit gedeelte van haar vordering nog nader zal ingaan.

20 Overgelegd als producties 9 en 10.

iv) handelen van Multisafe kwalificeert als oneerlijke handelspraktijk

- 5.14 De hiervoor gereleveerde gedragingen van Multisafe dienen in de visie van de Consumentenbond om meerdere redenen te worden gekwalificeerd als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 6.3.3A BW. Multisafe heeft door te handelen zoals zij heeft gedaan haar klanten essentiële informatie onthouden die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen over het al dan niet instemmen met het voorstel tot wijziging van de bestaande overeenkomst met Multisafe. Naar de Consumentenbond meent is de kans groot dat de gemiddelde consument, indien hij was geïnformeerd over de mogelijkheid de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst met Multisafe te verlangen, een ander besluit over het instemmen met het voorstel had kunnen nemen dan zij op basis van de huidige – onvolledige – informatie heeft gedaan.
- 5.15 In haar eerste brieven aan haar klanten heeft Multisafe zich er op beroepen dat zij er door gewijzigde regelgeving toe zou worden genoopt de vaste basisbijdrage aan haar klanten in rekening te brengen. Die mededeling is onjuist, omdat – anders dan Multisafe wil doen geloven – de invoering van de Wft en de daarop gebaseerde regelgeving geen gevolgen heeft gehad voor de beloningswijze van assurantietussenpersonen op het gebied van schadeverzekeringen. In bedoelde regelgeving zijn alleen regels opgenomen die zien op begrenzing van de beloningen voor complexe financiële producten (zoals levensverzekeringen) en hypothecaire kredieten. Alhoewel Multisafe dit argument in haar latere communicatie niet meer heeft gebruikt, heeft zij ook niet ontkracht dat zij door gewijzigde regelgeving gedwongen zou zijn haar klanten additionele vergoedingen in rekening te brengen voor haar standaard dienstverlening. Integendeel: in de folder ‘Gratis bestaat niet’²¹ heeft Multisafe gesteld:

“In deze brochure wil ik graag nader ingaan op de veranderingen in onze branche.

Zoals U hebt kunnen lezen, is de manier van werken en de vergoeding die daar tegenover stond, sinds enige tijd drastisch gewijzigd. (...) Maar het nadeel is dat, omdat het intermediair minder provisie krijgt, u de kans loopt minder zorg van uw assurantiekantoor te krijgen.”

- 5.16 Aldus laat Multisafe de onjuiste mededeling dat zij door gewijzigde regelgeving gedwongen zou zijn haar klanten een aanvullende bijdrage te vragen in stand, hetgeen

21 Overgelegd als productie 9.

naar de Consumentenbond meent ofwel een misleidende handelspraktijk ex artikel 6:193 c BW is, ofwel een misleidende omissie in de zin van artikel 6:193d BW is. Zoals reeds eerder gesteld liggen aan de invoering van de vaste basisbijdrage door Multisafe bedrijfseconomische omstandigheden ten grondslag. De invoering van de Wft en de daarop gebaseerde regelgeving zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering van Multisafe (al was het maar vanwege de limitering van bonusprovisies op complexe financiële producten en hypothecaire kredieten, hetgeen tot gevolg heeft dat Multisafe naar zeggen van de Heer Mackaaij geen hypothecaire kredieten meer zal gaan aanbieden) maar daarmee is niet gegeven dat Multisafe minder provisie ontvangt voor klanten die alleen schadeverzekeringen door haar laten beheren. Naar de Consumentenbond meent kan het niet zo zijn dat eventuele dalende inkomsten op de ene productgroep (leven en hypotheek) wordt gecompenseerd door klanten in de andere productgroep (schade) aanvullende kosten in rekening te brengen. Multisafe had haar klanten ingevolge artikel 6:193c lid 1 sub c BW volledig en correct dienen te informeren over de motieven die daadwerkelijk aan de verkoop van de vaste basisbijdrage ten grondslag liggen. Nu zij dat heeft nagelaten is ook om die reden sprake van een misleidende, en dus oneerlijke, handelspraktijk.

- 5.17 Een ander element dat de oneerlijke handelspraktijk verder vorm geeft is de omstandigheid dat uit de aard van de overeenkomst volgt dat Multisafe reeds betaald krijgt voor de door haar verrichte diensten in het kader van het beheer van de middelen haar afgesloten verzekering(en) doordat, zoals hiervoor reeds is uiteengezet, een gedeelte van de door de klant betaalde verzekeringspremie terugvloeit naar Multisafe, dan wel een gedeelte van de afsluitprovisie dekking voor in de toekomst door Multisafe voor haar werkzaamheden ten aanzien van die verzekering betreft. Multisafe heeft in haar communicatie niet, althans niet duidelijk en niet consistent gemeld dat zij die provisie ontvangt, althans heeft zij ten onrechte de schijn gewekt dat haar dienstverlening tot dan toe gratis zou zijn. Dat blijkt reeds uit de titel van de folder ‘Gratis bestaat niet’. In tegenstelling tot hetgeen Multisafe haar klanten wil doen geloven was de dienstverlening van Multisafe ook voor de door haar ingevoerde additionele beloningsstructuur allerminst gratis. In ieder geval heeft te gelden dat een eventuele daling van ontvangen provisie op reeds afgesloten verzekeringen een bedrijfsrisico dat voor rekening van Multisafe dient te komen, temeer omdat een dergelijk risico (‘de goede en kwade kansen’) moet worden geacht te zijn verdisconteerd in de overeenkomst tussen Multisafe en de consument die tot stand gekomen bij het afsluiten van de desbetreffende verzekering.
- 5.18 Bij deze stand van zaken moet de conclusie zijn dat Multisafe haar klanten een onjuiste en onvolledige voorstelling van zaken heeft gegeven bij de communicatie ten aan-

zien van de wijziging in de provisiestructuur voor haar werkzaamheden met betrekking tot het beheer van verzekeringen, omdat zij ten onrechte heeft voorgesteld als ware de dienstverlening van Multisafe gratis. Ook deze situatie is een misleidende omis-sie in de zin van artikel 6:193d BW, omdat de gemiddelde consument doordat Multi-safe essentiële informatie daaromtrent niet heeft verschaft een besluit over de over-eenkomst heeft kunnen nemen dat hij anders niet had genomen.

- 5.19 Daarbij komt dat Multisafe essentiële informatie bij het in rekening brengen van de vaste basisbijdrage heeft weggelaten, waardoor voor de consument, mede gezien de wijze van facturering, onduidelijk is waarop de in rekening gebrachte kosten uit hoofde van het ‘dienstverleningsdocument’ daadwerkelijk betrekking hebben. De gemid-delde consument zal aldus sneller geneigd kunnen zijn te besluiten het in rekening ge-brachte bedrag te betalen. Dat geldt a fortiori voor de aanmaningen die Multisafe haar klanten heeft gestuurd en waarbij zij, als gesteld, op onduidelijke wijze heeft opge-merkt dat verzekeringsdekking kan komen te vervallen indien de in rekening gebrach-te – maar niet betaalde – bedragen zien op verzekeringspremies. Het uitoefenen van een dergelijke druk om betaling van de (in het licht van het vorengaande: onverplichte) vaste basisbijdrage te verkrijgen is niet alleen te beschouwen als een misleidende handelspraktijk omdat Multisafe aldus de schijn wekt dat niet betaling van de vaste basisbijdrage gevolgen heeft voor de continuïteit van de afgesloten verzekering(en), maar is ook een agressieve handelspraktijk omdat de klant die een dergelijke aanma-ning ontvangt met genoemde mededeling dusdanig wordt beïnvloed dat de kans bij-zonder groot is dat hij eieren voor zijn geld kiest en de vaste basisbijdrage betaalt om te voorkomen dat de dekking van de verzekering, zoals Multisafe suggereert, komt te vervallen.
- 5.20 Voorts kwalificeert het sturen van de hierboven bedoelde brief, de folder, antwoord-kaart en het servicecertificaat en de daaropvolgende actieve telefonische verkoop van de vaste basisbijdrage als een oneerlijke handelspraktijk, omdat die praktijk moet worden beschouwd als een hardnekkig en ongevraagd aandringen op het sluiten van een (gewijzigde) overeenkomst ex artikel 6:193i sub c BW. Dat klemt temeer omdat Multisafe in haar brieven *ten minste* de suggestie wekt dat zij in haar voortbestaan wordt bedreigd indien haar klanten niet zouden kiezen voor betaling van de vaste ba-sisbijdrage, hetgeen in strijd is met artikel 6:193i sub g BW. Bovendien is daarmee ook de in artikel 6:193c lid 1 sub c BW vervatte norm geschonden, omdat Multisafe, anders dan zij doet voorkomen niet als gevolg van gewijzigde regelgeving de vaste ba-sisbijdrage invoert, maar zij dat kennelijke op grond van een gewijzigd businessplan doet. Zoals de heer Mackaaij tijdens de eerder gememoreerde presentatie heeft opge-merkt zijn klanten die niet voor de dienstverlening van Multisafe willen betalen het

niet waard klanten van Multisafe te zijn. Los van de pertinente onjuistheid van die stelling (zoals meermaals gesteld betalen klanten van Multisafe immers ook in de bestaande situatie voor haar dienstverlening) is het motief voor de handelspraktijk derhalve niet in gewijzigde wetgeving, maar in een veranderd businessmodel gelegen.

- 5.21 In ieder geval kwalificeren de hierboven genoemde feiten en omstandigheden als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van artikel 6:193b lid 1 en 2 BW. Naar de Consumentenbond meent handelt Multisafe in strijd met de professionele toewijding als genoemd in artikel 6:193a lid 1 sub f BW omdat van een assurantietussenpersoon redelijkerwijze mag worden verwacht, mede gezien de op haar rustende verantwoordelijkheid die voortvloeit uit haar professionele standaard en eerlijke marktpraktijken, dat zij haar klanten transparant en volledig informeert en niet poogt haar klanten in etappes te winnen voor haar nieuwe businessmodel. Dit een en ander klemt temeer omdat Multisafe bij die pogingen hoog opgeeft over haar professionele standaard en correcte naleving van de regels met betrekking tot (onder meer) transparantie. Door te handelen zoals Multisafe heeft gedaan kan, zoals hiervoor reeds aan de orde is gekomen, het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar worden beperkt. De Consumentenbond wijst er daarbij op dat het hierboven geschetste palet van gedragingen tezamen en in hun onderlinge verband bezien reliëf geven aan de oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193b lid 1 en 2 BW. Aldus kwalificeert de handelspraktijk van Multisafe niet alleen als een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de speciesbepalingen van afdeling 6.3.3A BW, maar ook als een oneerlijke handelspraktijk als vervat in de genusbepaling van artikel 6:193b BW.

v) beloningsstructuur Multisafe

- 5.22 De Consumentenbond stelt zich voorts op het standpunt dat de door Multisafe voorgestelde beloningsstructuur, voor zover dat blijkt uit het als productie 11 overgelegde servicecertificaat, rechtens onjuist is.
- 5.23 Zoals in het vorengaande al aan de orde is gekomen bestaan de standaardwerkzaamheden van een assurantietussenpersoon na het afsluiten van een verzekering in ieder geval uit de ‘controle van de polis op onjuistheden’,²² de voortdurende controle van de bestaande verzekeringsovereenkomsten in de portefeuille en zo nodig het doen van voorstellen voor een verbetering van de verzekeringsdekking, het bijstaan van de verzekeringnemer bij de afwikkeling van verzekeringszaken en het zorg dragen voor een

tijdige afdracht van de premie aan de verzekeraar.²³ Hebben de tussenpersoon en de verzekeringnemer niets anders afgesproken, dan vloeien deze werkzaamheden voort uit de bemiddeling bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst. Daarnaast kunnen tussen verzekeraar en assurantietussenpersoon afspraken zijn gemaakt over andere door de assurantietussenpersoon te verrichten werkzaamheden, bijvoorbeeld bij de schadeafwikkeling.²⁴ Voor de uit de bemiddeling bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden wordt de assurantietussenpersoon betaald uit de provisie die hij ontvangt uit de betaalde verzekeringspremies.²⁵

- 5.24 Uit het in positum 2.14 geciteerde servicecertificaat blijkt dat Multisafe de vaste basisbijdrage in rekening brengt voor de incasso van verzekeringspremies, controle van premies en restituties en het beschikbaar stellen van de helpdesk voor één uur per jaar. Die werkzaamheden behoren echter tot de standaardwerkzaamheden die een assurantietussenpersoon verricht op grond van de hierboven geschetste bemiddeling bij de totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst – en dan nog ten behoeve van de verzekeraar, zoals in het vorengaande reeds is gesteld. De andere punten die onder categorie A worden opgesomd betreffen – zoals Multisafe ook in het servicecertificaat heeft gesteld – de kwaliteit van dienstverlening (actuele verzekeringskennis, betrouwbare software, lidmaatschap van brancheorganisaties en accountantscontrole). Die kwalificaties komen voort uit de zorgplicht die op de assurantietussenpersoon rust. Waar Multisafe ten slotte heeft gemeld dat zij verzekerd is tegen beroepsaansprakelijkheid heeft te gelden dat in principe alle assurantietussenpersonen over een dergelijke verzekering dienen te beschikken.
- 5.25 De in categorie B opgesomde werkzaamheden vallen uiteen in te verrichten werkzaamheden in verband met schadeafhandeling en de verwerking van mutaties. Ten aanzien van deze laatste werkzaamheden merkt de Consumentenbond op dat die zien op het afsluiten of aanpassen van een verzekering en dus niet op het beheer van één of meerdere bestaande verzekeringen. Voor andere werkzaamheden (genoemd in categorie C), zoals een analyse van bestaande verzekeringen, dient apart te worden betaald.
- 5.26 De Consumentenbond stelt zich op het standpunt dat alle door Multisafe in categorie A en B (en zelfs sommige uit C) genoemde werkzaamheden, behoudens die met betrekking tot schadeafhandeling, vallen onder de werkzaamheden die voortvloeien uit

23 MvT 27 531, p. 22 bij de wijziging van de Wabb (Wet van 22 december 1999 (Wabb II),

24 R.M. Vriesendorp-van Seumeren, 'De plicht tot het verstrekken van informatie over de aard en inhoud van de dienstverlening door de assurantietussenpersoon', in: P.J.M. Drion, J.H. Wansink, H.Th. Vos en B.K.M. Lauwerier (red.), *Tussen persoon en recht. Opstellen aangeboden aan Prof. Mr J.G.C. Kamphuisen*, Deventer: Kluwer 2004, p. 205.

25 Kamphuisen a.w., p. 12-13, 17, Vriesendorp-van Seumeren (diss), p. 129.

de bemiddeling bij het sluiten van de verzekeringsovereenkomst. Multisafe wordt voor deze werkzaamheden al betaald uit de provisies die zij ontvangt uit de door haar klanten betaalde verzekeringspremies. Naar mening van de Consumentenbond moet bij deze stand van zaken worden geconcludeerd dat Multisafe tegenover betaling van de vaste basisbijdrage geen additionele of extra werkzaamheden verricht die betaling van die vaste basisbijdrage rechtvaardigen. Uitzondering daarop zijn de werkzaamheden die Multisafe verricht bij de afhandeling van schade, maar juist die werkzaamheden wenst Multisafe te bekostigen uit de door haar te ontvangen provisies uit betaalde verzekeringspremies. Het in rekening brengen van kosten voor werkzaamheden die reeds ten laste van de consument worden bekostigd uit andere hoofde – te weten de door Multisafe te ontvangen provisies uit betaalde verzekeringspremies – is naar de mening van de Consumentenbond onrechtmatig. Bovendien moet een dergelijke dubbele beloning in het kader van de Wet oneerlijke handelspraktijken aan de consument worden gemeld, hetgeen Multisafe heeft nagelaten. Ook aldus moet worden geoordeeld dat sprake van een misleidende omissie – en dus onrechtmatig handelen van Multisafe.

- 5.27 De hierboven omschreven handelspraktijk kwalificeert derhalve als een misleidende omissie in de zin van artikel 6:193d BW, omdat Multisafe essentiële informatie heeft weggelaten ten aanzien van haar reeds toekomstende beloning voor door haar uit de totstandkoming van een verzekeringsovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Multisafe had haar klanten duidelijk moeten maken dat zij reeds provisie ontvangt voor de werkzaamheden die zij uit hoofde van de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst verricht en dat de meerwaarde van de voorgestelde wijziging van de tussen Multisafe en haar klanten bestaande overeenkomst eigenlijk alleen bestaat uit de omstandigheid dat zij in voorkomend geval schadeclaims voor haar klanten zal behandelen.
- 5.28 Bij de beoordeling of sprake is van een misleidende omissie dienen de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de andere maatregelen die genomen zijn om de informatie langs andere wegen beschikbaar te stellen te worden betrokken. Beschouwing van deze omstandigheden bevestigt de conclusie dat sprake is van een misleidende omissie, alleen al omdat Multisafe in de folder ‘Gratis bestaat niet’²⁶ heeft gesteld dat

“onze garanties duidelijk (zijn) omschreven in de vorm van het servicecertificaat (...).”

26 Vide productie 9.

5.29 Het servicecertificaat pretendeert derhalve de volledige informatie met betrekking tot de vaste basisbijdrage en de daarvoor verrichte werkzaamheden te bevatten, zodat in ieder geval in het servicecertificaat moest worden vermeld dat Multisafe reeds provisie ontvangt voor de werkzaamheden die in de categorieën A en B zijn opgesomd, met uitzondering van de werkzaamheden voor afhandeling van schades. Aldus is deze handelspraktijk zonder meer onrechtmatig.

vi) dreiging met opzegging overeenkomst indien niet akkoord met wijziging

5.30 Tijdens het vooroverleg ex artikel 3:305a BW heeft Multisafe zich op het standpunt gesteld dat zij de relatie met klanten die ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst wensen zal opzeggen. Naar de Consumentenbond meent is een dergelijke opzegging in het licht van de door Multisafe voorgestane wijziging in haar beleid onrechtmatig, omdat aldus een redelijke opzeggingsgrond ontbreekt. Zoals hiervoor reeds is gesteld zijn de goede en kwade kansen van de overeenkomst tussen Multisafe en de consument immers verdisconteerd bij het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst.

5.31 De Consumentenbond is van mening dat ingeval in deze procedure mocht worden geoordeeld dat Multisafe onrechtmatig heeft gehandeld bij de invoering van de vaste basisbijdrage, dat betekent dat de opzegging van de overeenkomst met klanten die de vaste basisbijdrage niet wensen te betalen eo ipso onrechtmatig is.

5.32 Indien evenwel zou moeten worden geoordeeld dat een dergelijke opzegging niet onrechtmatig zou zijn en dat er bovendien geen sprake zou zijn van een oneerlijke handelspraktijk, dient de opzegtermijn van de overeenkomst te worden gesteld op de termijn waarvoor de door haar beheerde verzekeringen zijn afgesloten. De overeenkomst tussen Multisafe en haar met de invoering van de vaste basisbijdrage betrokken klanten is immers een sequel van de door tussenkomst van Multisafe gesloten verzekeringsovereenkomst. De verzekeringsovereenkomst als in deze procedure aan de orde dient op grond van artikel 7:940 BW te worden beschouwd als een duurovereenkomst voor de periode dat de desbetreffende verzekeringsovereenkomst loopt. Tussentijdse opzegging van een verzekeringsovereenkomst kan ingevolge artikel 7:940 BW uitsluitend geschieden door de verzekeringnemer of de verzekeraar (op grond van de verzekeringsvoorwaarden) en opzegging van de overeenkomst tussen Multisafe en haar klanten is dan ook eerst redelijk en aanvaardbaar tegen het einde van de periode waarvoor die verzekering is afgesloten. Analoog aan genoemd artikel dient de overeenkomst van opdracht tussen de consument en de assurantietussenpersoon op de voet van artikel 7:408 BW te worden opgezegd als sequel van artikel 7:940 BW, zodat ook voor deze overeenkomst dient te gelden dat deze eerst bij beëindiging van de des-

betreffende verzekering(en) kan worden opgezegd.

- 5.33 Daarbij komt dat de desbetreffende klanten als gevolg van de opzegging van de overeenkomst door Multisafe schade zullen lijden omdat zij noodgedwongen zullen moeten omzien naar een assurantietussenpersoon die bereid en in staat is (mede gezien de mogelijke verzekeraars waarbij verzekeringen zijn afgesloten maar waarmee de aan te zoeken assurantietussenpersoon geen banden heeft) de desbetreffende verzekeringen over te nemen en die bovendien dezelfde kwaliteit en diensten aanbiedt als Multisafe. Door de wijze waarop Multisafe inhoud heeft gegeven aan de met haar klanten gesloten overeenkomsten kunnen die klanten ten minste de diensten verwachten die Multisafe in haar servicecertificaat vermeldt. Naast de standaardwerkzaamheden heeft Multisafe immers ook tot nu toe de behandeling van schadeclaims op zich genomen zonder dat zij daarvoor enige meerkosten in rekening heeft gebracht. Als gezegd meent de Consumentenbond dat klanten van Multisafe de ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst kunnen verlangen. Het is allerminst zeker dat die klanten dezelfde mate en kwaliteit van dienstverlening bij een andere assurantietussenpersoon kunnen verkrijgen.
- 5.34 In het licht van het vorengaande vordert de Consument dan ook een verklaring voor recht dat opzegging van de overeenkomsten tussen Multisafe en haar klanten die weigeren de vaste basisbijdrage te betalen onrechtmatig is.

vii) dreiging verkoop deel portefeuille Multisafe

- 5.35 Multisafe heeft de Consumentenbond medegedeeld dat zij, als alternatief voor de hierboven aan de orde gekomen opzegging, overweegt het deel van haar klantenbestand dat ongewijzigde voortzetting van de bestaande overeenkomst wenst en weigert de vaste basisbijdrage te betalen aan een andere intermediair te zullen verkopen. Het in artikel 4:101 Wft geregelde portefeuillerecht ziet evenwel op de relatie tussen de verzekeraar en (kort gezegd) de assurantietussenpersoon. Het gebruik maken van het portefeuillerecht kan derhalve zonder meer onrechtmatig zijn jegens het onderwerp van de verkoop: de verzekerde. Immers, omdat hij heeft gecontracteerd met de desbetreffende specifieke assurantietussenpersoon is het aan hem toestemming te geven voor een overgang naar een andere assurantietussenpersoon. Naar de Consumentenbond meent is gebruikmaking van het portefeuillerecht ook om de hiervoor onder vi. aangevoerde redenen onrechtmatig.

6. Ontvankelijkheid Consumentenbond

- 6.1 Zoals hiervoor in positum 1.3 al aan de orde is gekomen vordert de Consumentenbond de genoemde verklaringen voor recht uit hoofde van het in artikel 3:305a BW aan hem

toekomstige collectieve actierecht.

- 6.2 De Consumentenbond voldoet aan de in artikel 3:305a lid 2 BW gestelde voorwaarden om in haar vorderingen te worden ontvangen. De Consumentenbond en Multisafe hebben constructief overleg gevoerd, waarin gezamenlijk en in goed overleg is besloten de rechter te adiëren omtrent de hierna te formuleren vorderingen. De Consumentenbond heeft Multisafe naderhand een concept van deze dagvaarding toegestuurd ten einde haar ook van de tijdens het voormelde gesprek aan de orde gekomen nieuwe ontwikkelingen op de hoogte te houden, waarop Multisafe de Consumentenbond schriftelijk heeft medegedeeld dat nader overleg niet zal leiden tot het bereiken van hetgeen de Consumentenbond in deze procedure vordert. De Consumentenbond is dientengevolge ontvankelijk in zijn hierna te formuleren vorderingen.
- 6.3 Bij dit alles heeft te gelden dat de ingestelde vorderingen strekken tot bescherming van gelijksoortige belangen van de bestaande klanten van Multisafe. De bij de vorderingen betrokken belangen lenen zich door bundeling, omdat de betreffende particuliere klanten van Multisafe worden geconfronteerd met de eenzijdig door Multisafe opgelegde maandelijkse vaste basisbijdrage.

7. Verweer wederpartij en weerlegging verweer

- 7.1 Multisafe heeft tijdens het ex artikel 3:305a BW gevoerde overleg weliswaar toegegeven dat wilsovereenstemming benodigd is voor de wijziging van een bestaande overeenkomst, maar zij heeft zich op het standpunt gesteld dat ongewijzigde voortzetting van de bestaande overeenkomsten geen alternatief is voor de invoering van de vaste basisbijdrage. Aan de invoering daarvan houdt zij strak de hand, nu zij geen werkzaamheden meer zal verrichten voor niet betalende klanten en zij die klanten bij een andere assurantietussenpersoon zal onderbrengen ofwel de relatie met die klanten zal opzeggen.
- 7.2 De invoering van de vaste basisbijdrage heeft Multisafe gestoeld op de (in positum 2.5 reeds aangehaalde) bewering dat de verzekeringspremies zouden zijn gedaald, zij zich door concurrentie vaak genoodzaakt zou hebben gezien retourprovisies aan haar klanten te geven, het aantal autoverzekeringen zou zijn teruggelopen door internetaanbieders, provisiepercentages neerwaarts zouden zijn bijgesteld, prolongatieprovisies zouden zijn vervallen ten gunste van hogere bonusprovisies, er meer collectieve verzekeringen met lagere premies zouden zijn afgesloten, verzekeringsmaatschappijen werkzaamheden naar de assurantietussenpersoon zouden hebben verlegd en de kosten zouden zijn gestegen door verplichtingen ten aanzien van permanente educatie, toezicht en dossiervorming.

7.3 Wat van de juistheid van die beweringen verder ook zij – de Consumentenbond kan die niet op hun juistheid controleren, zodat hij die redenen betwist bij gebrek aan wetenschap – zij kunnen naar de Consumentenbond meent niet leiden tot het oordeel dat Multisafe een rechtens te respecteren belang heeft de bestaande overeenkomsten met haar klanten te wijzigen, noch bieden zij redelijke grond die overeenkomsten op te zeggen. De genoemde redenen zijn immers van bedrijfseconomische aard, zoals Multisafe ook heeft toegegeven in het tussen partijen gevoerde overleg.

8. Bewijsmiddelen en bewijsaanbod

8.1 De in deze dagvaarding genoemde producties zullen bij het verzoek tot plaatsing op de rol met een formulier B1 worden overgelegd.

8.2 Zonder onverplicht bewijslast op zich te willen nemen biedt de Consumentenbond aan haar stellingen, voor zover door Multisafe betwist, te bewijzen met alle middelen rechtens, in het bijzonder door het horen van getuigen.

9. Bevoegdheid Rechtbank

De Rechtbank Utrecht is op grond van artikel 99 Rv bevoegd van de onderhavige zaak kennis te nemen nu Multisafe is gevestigd in Huis ter Heide.

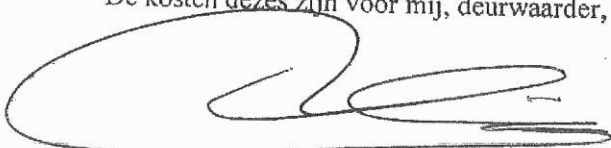
MITSDIEN:

Het de Rechtbank Utrecht, Sector Civiel Recht, moge behagen bij vonnis, voor zover mogelijk uitvoerbaar bij voorraad:

- I. te verklaren voor recht dat de tussen gedaagde en haar particuliere klanten bestaande overeenkomsten ongewijzigd moeten worden voortgezet indien de desbetreffende klanten te kennen geven de door gedaagde geïntroduceerde maandelijkse vaste basisbijdrage niet te willen betalen;
- II. te verklaren voor recht dat gedaagde, gezien de wijze waarop zij de voorgestelde beloningsstructuur met haar klanten heeft gecommuniceerd, er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de enkele betaling van de uit hoofde van een ‘dienstverleningsdocument’ in rekening gebrachte bedragen zou betekenen dat wilsovereenstemming bestaat ten aanzien van de voorgestelde wijzigingen in de bestaande overeenkomsten tussen gedaagde en haar particuliere klanten;

- III. te verklaren voor recht dat gedaagde, al dan niet op grond van een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in afdeling 6.3.3A BW, onrechtmatig heeft gehandeld jegens haar klanten
- a. door die klanten er niet op te wijzen dat zij de ongewijzigde voortzetting van de tussen hen bestaande overeenkomst kunnen verlangen;
 - b. omdat zij haar klanten feitelijk onjuiste of (mogelijk) misleidende informatie heeft verstrekt, essentiële informatie heeft wegge laten, verborgen heeft gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel te laat heeft verstrekt of het commerciële oogmerk niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit neemt, heeft genomen of kan nemen over de voorgestelde overeenkomst dat hij anders niet had genomen, dan wel de handelspraktijk van gedaagde kwalificeert als agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193 i sub g BW, althans in de zin van artikel 6:193h BW, waardoor sprake is van een agressieve handelspraktijk, dan wel een misleidende handelspraktijk, dan wel dat de in deze dagvaarding genoemde, zo nodig in onderling verband en in onderlinge samenhang te beschouwen feiten kwalificeren als een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193b lid 1 en 2 BW.
- IV. te verklaren voor recht dat het opzeggen door gedaagde van bestaande overeenkomsten met klanten, dan wel het overdragen van het beheer door gedaagde van de door haar tussenkomst ten behoeve van haar klanten afgesloten verzekeringen aan een derde omdat de desbetreffende klanten ongewijzigde voortzetting van de bestaande overeenkomst met gedaagde wensen en zij de door gedaagde geïntroduceerde maandelijks vaste basisbijdrage niet willen betalen onrechtmatig is;
- V. gedaagde te veroordelen in de kosten van dit geding, alsmede de nakosten, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf twee weken na het te dezer zake te wijzen vonnis.

De kosten dezes zijn voor mij, deurwaarder, EUR



Deurwaarder

Exploot	€ 73,89
art. 10 Btag	€ 14,04
Totaal	€ 87,93

Requirante is geen ondernemer in de zin van artikel 7 van de Wet op de omzetbelasting en kan derhalve de omzetbelasting niet verrekenen.