

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-734  
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. A.W.H. Vink, leden en  
mr. J.J. Guijt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 9 september 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt Tussenpersoon als (voormalig) franchisegever aansprakelijk voor het handelen van haar voormalig franchisenemer. Consument en zijn echtgenote hebben in 1995 via de franchisenemer een beleggingsverzekering afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Allianz Nederland Levensverzekering N.V. De Commissie wijst de vordering van Consument af. Zij verwijst daarbij naar de gelijktijdig met de uitspraak in deze zaak gedane uitspraak over de klacht van Consument tegen Markestate Nederland B.V. In die uitspraak oordeelt de Commissie dat de vorderingen tegen de voormalig franchisenemer – voor wiens fouten Consument Markestate Nederland B.V. ook heeft aangesproken – deels zijn verjaard en dat de voormalig franchisenemer voor het overige niets te verwijten valt. Als de voormalig franchisenemer niet aansprakelijk is, kan Tussenpersoon niet aansprakelijk worden gehouden voor het handelen van de franchisenemer, aldus de Commissie. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

I.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement dat geldig was van 1 oktober 2014 tot 1 april 2017 en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de brief van Tussenpersoon van 21 juli 2016;
- het e-mailbericht van Consument van 27 september 2016;
- het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van Tussenpersoon;
- de reactie (dupliek) van Tussenpersoon.

I.2 De Commissie stelt vast dat Tussenpersoon heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende, kort en zakelijk weergegeven feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 1995 een hypothecaire geldlening (Royal Future Hypotheekplan) ter grootte van NLG 175.000,- (EUR 79.412,-) bij MeesPierson N.V. afgesloten. Ter aflossing van die lening hebben Consument en zijn echtgenote door de advisering en bemiddeling van Hypotheek Visie Tilburg (een handelsnaam van de heer [X]) met ingang van 1 augustus 1995 bij (een rechtsvoorganger van) Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (hierna: de verzekeraar) op hun leven een beleggingsverzekering, een zogenoemde Royal Future Hypotheekverzekering (hierna: de Verzekering) met overlijdensrisicodekking afgesloten. Bij in leven zijn van de verzekerden is het verzekerde bedrag volgens de polis gelijk aan de verkoopwaarde van de units die aan de Verzekering zijn gekoppeld. De verzekerde uitkering bij overlijden van een van de verzekerden bedraagt NLG 175.000,- (EUR 79.412,-) dan wel, indien dat hoger is, 110% van de poliswaarde van de aan de Verzekering gekoppelde units. De rechten uit hoofde van de Verzekering zijn verpand aan MeesPierson N.V. De Verzekering was gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en heeft geen vaste looptijd.
- 2.2 In mei 2002 is de franchiseovereenkomst tussen de heer [X], die handelde onder de naam Hypotheek Visie Tilburg, en Tussenpersoon beëindigd. De heer [X] heeft zijn activiteiten vervolgens voortgezet onder de naam Kennis Hypotheken. Kennis Hypotheken is een handelsnaam van Markestade Nederland B.V.
- 2.3 De verzekeraar heeft Consument na een door hem gedaan verzoek om advies bij e-mailbericht van 9 januari 2015 medegedeeld dat Van Sonnen Assurantiën B.V. contact met hem zal opnemen. Op het door de verzekeraar afgegeven polisblad van 28 januari 2015 staat Van Sonnen Assurantiën B.V. per 1 januari 2015 als financieel adviseur vermeld.
- 2.4 Bij e-mailbericht van 25 mei 2016 heeft Consument zich bij de verzekeraar beklagd over de Verzekering. Bij e-mailbericht van 29 mei 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij Tussenpersoon, Markestade Nederland B.V. en Van Sonnen Assurantiën B.V. Vervolgens heeft Consument zich met zijn klachten tot Kifid gewend. De klacht tegen de verzekeraar is inmiddels ingetrokken nadat een schikking is bereikt.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 De Commissie merkt op dat de vorderingen van Consument en de grondslagen waarop deze steunen, dezelfde zijn als bij de klacht die Consument bij Kifid tegen de verzekeraar, Markestate Nederland B.V. ([kenmerk 1]) en Van Sonnen Assurantiën B.V. ([kenmerk 2]) heeft ingediend en dat Consument in alle zaken exact dezelfde grondslagen aan zijn klacht ten grondslag heeft gelegd en het aan de Commissie overlaat hoe de schadeomvang wordt verdeeld over de verschillende financieel dienstverleners.
- 3.2 Consument vordert een bij schadestaat op te maken en direct uit te keren schadevergoeding. Consument stelt in zijn repliek dat zijn belang bij het geschil zou kunnen uitkomen op EUR 103.920,- per maart 2025. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de advieskosten in de Kifid-procedure, voorshands te bepalen op 5 punten van het Liquidatietarief III.
- 3.3 Consument verwijt Tussenpersoon, kort samengevat, het volgende:
- Tussenpersoon is als franchisegever aansprakelijk voor het handelen van franchisenemer Hypotheek Visie Tilburg.
  - Consument is in de precontractuele fase door Hypotheek Visie Tilburg misleid en heeft de Verzekering onder invloed van dwaling gesloten. Er is sprake van product inherente gebreken bij de Verzekering. Essentiële eigenschappen van de Verzekering zijn onjuist voorgesteld, dan wel verzwegen. Bij volledige en correcte informatieverstrekking was Consument de Verzekering niet aangegaan.
  - Er is sprake van precontractuele informatiegebreken en zorgplichtschendingen door Hypotheek Visie Tilburg en tijdens de looptijd van de Verzekering is niet bezien of de Verzekering nog passend was en is niet voldaan aan de zorgplicht.

#### *Verweer Tussenpersoon*

- 3.4 Tussenpersoon heeft zich samengevat als volgt verweerd.
- Consument heeft nimmer de interne klachtenprocedure bij Tussenpersoon doorlopen. Ingevolge artikel 3 van het Reglement moet dit leiden tot het (nog) niet in behandeling nemen van de klacht door Kifid.
  - Tussenpersoon is een franchiseorganisatie. Aangesloten franchisenemers zijn op basis van zelfstandig ondernemerschap en eigen rekening en risico werkzaam. Tussenpersoon kan dan ook niet aansprakelijk worden gehouden voor de advisering van Consument door franchisenemer Hypotheek Visie Tilburg.
  - In mei 2002 is de franchiseovereenkomst tussen Tussenpersoon en de heer [X], die handelde onder de naam Hypotheek Visie Tilburg, beëindigd.

De heer [X] heeft zijn activiteiten voortgezet onder de naam Kennis Hypotheken. Bij de beëindiging van de franchiserelatie met Tussenpersoon heeft de heer [X] het klantenbestand en de portefeuille meegenomen. Bij deze portefeuilleovername zijn alle rechten en verplichtingen overgegaan op de ontvangende partij.

#### **4. Beoordeling**

##### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 4.1 Tussenpersoon heeft als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat de klacht van Consument niet behandelbaar is omdat Consument de interne klachtprocedure niet heeft doorlopen alvorens de klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie gaat dit verweer niet op. Uit de overgelegde stukken volgt dat Consument zijn klacht op 29 mei 2016 aan Tussenpersoon heeft voorgelegd en dat Tussenpersoon hem voor verdere behandeling van zijn klacht heeft verwezen naar Kennis Hypotheken. Consument heeft dit mogen aanmerken als een afwijzing van zijn klacht door Tussenpersoon, waarna hij zich tot Kifid kon wenden. Dit heeft hij binnen de voorgeschreven termijn gedaan.

##### *Aansprakelijkheid Tussenpersoon?*

- 4.3 Consument stelt dat Tussenpersoon als voormalige franchisegever van Hypotheek Visie Tilburg aansprakelijk kan worden gehouden voor het handelen van Hypotheek Visie Tilburg en op grond daarvan gehouden is de schade die Consument heeft geleden door de onvolledige informatieverstrekking en zorgplichtschendingen door Hypotheek Visie Tilburg te vergoeden.
- 4.4 In de gelijktijdig met deze uitspraak gedane uitspraak over de klacht van Consument tegen Markestate Nederland B.V., h.o.d.n. Kennis Hypotheken, oordeelt de Commissie dat de vorderingen tegen Hypotheek Visie Tilburg – voor wiens fouten Consument Markestate Nederland B.V. ook heeft aangesproken – deels zijn verjaard en dat Hypotheek Visie Tilburg voor het overige niets te verwijten valt. Dat oordeel wordt hier als overgenomen beschouwd. Als Hypotheek Visie Tilburg niet aansprakelijk is, kan Tussenpersoon niet aansprakelijk worden gehouden voor het handelen van Hypotheek Visie Tilburg. Daarom wordt de vordering tegen Tussenpersoon afgewezen.

#### **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*