

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-396 (prof. mr. M.L Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 februari 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : Ik Kan! Financial Life Coaches, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 16 december 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Overeenkomst van opdracht. De klacht over de te laat ingediende aangifte Inkomstenbelasting, is niet behandelbaar. Het doen van belastingaangifte is geen financiële dienst in de zin van de Wft. Derhalve kan Kifid op basis van artikel 9 van het reglement dit klachtonderdeel niet in behandeling nemen. De Commissie komt tot voorts tot de conclusie dat niet kan worden vastgesteld dat de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht. Ook is de Commissie van oordeel dat een beroep van de adviseur op het overeengekomen honorarium naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Klacht is niet behandelbaar en voor het overige is de vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ondertekende klachtformulier, met bijlagen;
- het door Consumenten ondertekende bezwaarformulier;
- de op 15 april 2015 door Consumenten toegestuurde bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Op 28 maart 2013 hebben Consumenten een samenwerkingsovereenkomst met de Adviseur afgesloten. In deze overeenkomst staan de werkzaamheden die door de Adviseur worden verricht omschreven. De te ontvangen vergoeding voor deze werkzaamheden bedraagt € 2.850,-. Doel van de overeenkomst is het opstellen en onderhouden van een integraal financieel levensplan. Dit plan houdt onder andere in dat de Adviseur Consumenten bijstaat, adviseert en bemiddelt ten aanzien van: verzekeringen, pensioen, belastingaangifte en estate planning.

- 2.2 Consumenten hadden een lopende levensverzekering bij Reaal welke was geadmistreerd onder polisnummer [nr.1]. Door de Adviseur is voor vervanging van deze verzekering ingaande 17 mei 2013 een nieuwe verzekering afgesloten met polisnummer [nr.2]. De oude verzekering is twaalf maanden na het afsluiten van de verzekering met polisnummer [nr.2] beëindigd. Consumenten hebben over deze periode met terugwerkende kracht de premie tot 1 juni 2013 van Reaal terug ontvangen.
- 2.3 De aangifte Inkomstenbelasting 2013 is niet tijdig door de Belastingdienst ontvangen. Op 10 september 2014 stuurt de Belastingdienst een tweetal dwangbevelen tot betaling. Een dwangbevel ziet op de betaling van de Inkomstenbelasting en de andere brief op de bijdrage Zorgverzekeringswet.
- 2.4 Op 10 september 2014 beëindigen Consumenten per e-mail de samenwerkings- overeenkomst met de Adviseur.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 1.980,-, bestaande uit € 682,- wegens de te laat ingediende belastingaangifte, de te hoge nota van de Adviseur van € 1.200,-, vermeerderd met de gederfde rente ad € 48,-. Voorts vorderen Consumenten telefoonkosten van € 50,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de verbintenis uit een overeenkomst van opdracht. Hiertoe voeren Consumenten het navolgende aan:
- De Adviseur heeft zonder controle door Consumenten de Belastingaangifte verstuurd. Voorts kon de Adviseur de door Consumenten toegestuurde bescheiden niet meer vinden. De aangifte is te laat verstuurd waardoor Consumenten een andere adviseur hebben moeten inschakelen en een boete aan de Belastingdienst diende te voldoen.
 - Consumenten hebben weliswaar door het advies van de Adviseur bespaard op de premie van de levensverzekering, maar de Adviseur heeft de eerste verzekering bij Reaal met polisnummer [nr.1] niet tijdig beëindigd. Hierdoor hebben Consumenten gedurende een aantal maanden voor twee verzekeringen premie moeten betalen.
 - Consumenten hebben geen integraal financieel plan ontvangen. Dit plan maakte onderdeel uit van de financial life coaching door de Adviseur. Hetgeen Consumenten hebben ontvangen, waren screenshots. Voorts werd door de Adviseur een View on Cash systeem aangeboden in het kader van budgetbeheer. Dit systeem heeft nooit naar behoren gewerkt.
 - De Adviseur wordt verweten niet goed te communiceren. Telefoontjes, mails en berichten blijven onbeantwoord en Consumenten hebben geen antwoord ontvangen op hun verzoeken om de status door te geven. Consumenten hebben begrip voor de privé-situatie van de Adviseur, maar verwijten hem dat hij niet heeft gezorgd voor vervanging.
 - Nu de Adviseur zijn werk niet naar goed heeft gedaan, vinden Consumenten dat de Adviseur te hoog heeft gefactureerd. Zij schatten deze te hoog gerekende kosten op € 1.200,- en eisen dit bedrag van de Adviseur.

3.3 Bij repliek is in aanvulling op de hiervoor genoemde argumenten en grondslagen voorts aangevoerd dat tussen partijen in de overeenkomst van opdracht is gespecificeerd wat de werkzaamheden zijn die door de Adviseur zullen worden uitgevoerd en dat hier een vergoeding van totaal € 2.850,- tegenover staat. Het door de Adviseur ingebrachte overzicht van de door hem gewerkte uren, biedt geen verdere basis voor vergoeding voor uren die buiten de overeenkomst zijn verricht. Ook het doen van een (tijds) belastingaangifte is onderdeel van deze overeenkomst. De verzekering bij Reaal is pas na twaalf maanden beëindigd nadat Consumenten op 17 mei 2013 een nieuwe verzekering hadden afgesloten. Door de Adviseur is geen verklaring gegeven voor het passieve dossierbeheer. Consumenten hebben de teveel betaalde premies van Reaal terug ontvangen.

Verweer van de Adviseur

3.4 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De klacht van Consumenten over de aangifte Inkomstenbelasting dient niet-ontvankelijk te worden verklaard, daar dit geen financiële dienst betreft als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft)
- De Adviseur betwist de wanprestatie ten aanzien van belastingaangifte. Deze is op 28 maart 2014 elektronisch verstuurd. Kennelijk heeft bij de aangifte van de heer [X] geen koppeling plaatsgevonden met de Belastingdienst. De Adviseur heeft op 3 juni 2014 wederom de aangifte verzonden. Daarna is de aangifte nogmaals verstuurd, bezwaar aangekend en telefonisch contact geweest met de Belastingdienst. Doordat Consumenten de samenwerkingsovereenkomst hebben beëindigd heeft de Adviseur niet de geheel de kans gekregen om “één en ander recht te zetten”. De Adviseur stelt zich op het standpunt dat Consumenten zelf verantwoordelijk zijn voor het (tijds) indienen van hun aangifte Inkomstenbelasting.
- Voorafgaand aan de samenwerkingsovereenkomst van 28 maart 2013 heeft de Adviseur Consumenten reeds intensief begeleid zonder hier een vergoeding voor in rekening te brengen. Voorts stelt hij dat de uren die hij aan de begeleiding en advisering heeft besteed meer waren dan vooraf was ingecalculerd.
- Consumenten hebben thans een betalingsachterstand van € 1.300,-. De betalingen zijn gestaakt in april 2014. De Adviseur beschouwt de klachtenprocedure als een poging van Consumenten om onder de betalingsverplichting uit te komen. Consumenten beklagen zich achteraf over de hoogte van het tarief van de Adviseur. Zij wisten op basis van de samenwerkingsovereenkomst echter vooraf wat de hoogte van de vergoeding zou zijn.
- Ten aanzien van de omzetting van de levensverzekeringen wordt door de Adviseur aangevoerd dat een en ander is veroorzaakt door de beëindiging van het pandrecht dat in het kader van de hypothecaire geldlening was gevestigd. Deze vertraging van de beëindiging van de verzekering lag bij de geldverstrekker ING. De oude levensverzekering en de geldlening is niet door bemiddeling van de Adviseur tot stand gekomen. De correspondentie hieromtrent werd dan ook naar deze adviseur verzonden zodat de Adviseur geen zicht had op de gang van zaken. Hij kan daarom niet verantwoordelijk worden gehouden voor het niet tijds beëindigen van de verzekering. Voorts betwist de Adviseur dat Consumenten schade hebben geleden nu de premie door Reaal gerestitueerd is.

- Het integraal financieel plan werd bij elke afspraak geopend en bijgewerkt. Bovendien hebben Consumenten inloggegevens gekregen waarmee zij konden inloggen in het systeem waarmee het financieel plan was in te zien. Het niet werken van dit programma lag ten dele bij Consumenten zelf. Het programma 'view on cash' is niet aangeboden als onderdeel van het financieel plan. De Adviseur heeft een alternatief aangeboden voor 'view on cash'.
- De Adviseur betwist dat hij uit de roulatie is geweest en e-mails onbeantwoord heeft gelaten. Hij kan gezien hij een eenmanszaak heeft, echter niet altijd telefonisch bereikbaar zijn.
- Door zijn advisering besparen Consumenten maandelijks totaal een bedrag van € 86,48 aan verzekeringspremie en geschatte energiekosten.

4. Beoordeling

- 4.1 Allereerst overweegt de Commissie dat terecht door de Adviseur is aangevoerd dat het doen van een belastingaangifte niet onder de Wet op het financieel toezicht (Wft) valt. In artikel 9 van haar Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening, is opgenomen dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten. Voor de definitie van een financiële dienst wordt verwezen naar laatstgenoemde wet. In artikel 1:1 Wft valt het doen van een belastingaangifte niet onder de omschrijving van het begrip 'financiële dienst'. Nu de belastingaangifte geen financiële dienst is in de zin van de Wft, kan Kifid dit klachtonderdeel niet in behandeling nemen. De Commissie zal hier verder dan ook niet inhoudelijk op ingaan.
- 4.2 Tussen partijen is in geschil of de Adviseur tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht, door partijen aangeduid als de samenwerkings-overeenkomst. Hiertoe overweegt de Commissie als volgt. Door de Adviseur is gemotiveerd betwist dat de vertraging in de opzegging van de levensverzekering bij Reaal aan hem te wijten is. Bovendien hebben Consumenten geen schade geleden daar de verzekeraar de teveel betaalde premie aan hen heeft gerestitueerd. Hoewel de communicatie tussen partijen wellicht adequater had kunnen verlopen, is de Commissie van oordeel dat niet kan komen vast te staan dat de Adviseur terecht een verwijt kan worden gemaakt.
- 4.3 Ten aanzien van het integraal financieel plan overweegt de Commissie dat de Adviseur zich heeft ingespannen om Consumenten gelegenheid te bieden het plan digitaal in te zien. Voorts is door de Adviseur gesteld, hetgeen door Consumenten niet is betwist, dat dit plan gedurende de afspraken werd geopend. Nu tussen partijen is overeengekomen dat de Adviseur een financieel plan zou opstellen en hij Consumenten hier inzage in heeft verschaft, kan hem ook ten aanzien van dit klachtonderdeel geen verwijt worden gemaakt.
- 4.4 Op basis van hetgeen onder 4.2 en 4.3 is overwogen, komt de Commissie tot het oordeel dat de Adviseur niet toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht.

4.5 De Commissie kan de opvatting van Consumenten dat de nota van de Adviseur te hoog zou zijn, niet delen. Immers in deze procedure is niet komen vast te staan dat de Adviseur tekort is geschoten in de nakoming. Voor zover Consumenten zich op het standpunt stellen dat een beroep van de Adviseur op het overeengekomen honorarium naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 BW) overweegt de Commissie als volgt. Consumenten hebben reeds een deel van de nota onbetaald gelaten, althans die stelling van de Adviseur wordt door Consumenten niet gemotiveerd betwist. Voorts heeft de Adviseur voorafgaand aan de samenwerkings-overeenkomst kosteloos werkzaamheden voor Consumenten verricht. Daarnaast heeft hij Consumenten eveneens kosteloos geadviseerd over zaken die buiten de samenwerkingsovereenkomst vielen, zoals de keuze van de energieleverancier en de aanschaf van een elektronische scooter. Vervolgens is in de samenwerkingsovereenkomst opgenomen dat de geschatte duur van de werkzaamheden door de Adviseur 3 à 4 uur per jaar bedraagt, met een overschrijding van 10%. Uit het door de Adviseur ingebrachte en niet betwiste overzicht, volgt dat deze uren in veelvoud zijn overschreden. Ook deze extra uren heeft de Adviseur niet bij Consumenten in rekening gebracht. Dit brengt de Commissie tot het oordeel dat een beroep van de Adviseur op het overeengekomen honorarium naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

4.6 De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk niet in behandeling kan worden genomen en voor het overige dat niet kan worden vastgesteld dat de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht. Dit brengt mee dat de vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht van Consumenten over de belastingaangifte niet kan behandelen.

De Commissie wijst de vordering voor het overige af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld