

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-137 d.d.  
30 maart 2016**

**(mr. B.F. Keulen voorzitter en mr. E.C. Aarts, secretaris)**

**Samenvatting**

Hoogte advieskosten. De kwestie spitst zich toe op de vraag of de door Consument betaalde adviesvergoeding van € 1.250,- passend is voor de diensten die Tussenpersoon aan Consument heeft verleend. Consument vordert een bedrag terug van € 750,-. De Commissie houdt het er voor dat de werkzaamheden van Tussenpersoon alleen hebben bestaan uit het geven van advies en bemiddelen bij het omzetten van een beleggingsverzekering naar een beleggingsrekening. De Commissie is van oordeel dat gelet op deze werkzaamheden de advieskosten van € 1.250,- buitenproportioneel hoog zijn. Daarnaast is niet gebleken dat Consument tijdens het adviesgesprek goed is geïnformeerd over het product dat hij afsloot en alternatieve producten zijn besproken. De vordering van Consument wordt toegewezen.

Consument,

tegen

CAS Assurantiën B.V., gevestigd te Zeewolde, hierna te noemen Tussenpersoon.

**1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen van 16 april 2015;
- het verweerschrift van Tussenpersoon.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 maart 2016.

Aldaar is Consument verschenen. Tussenpersoon is, hoewel behoorlijk opgeroepen, niet ter zitting verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument heeft in het verleden een Reaal Vermogensopbouwplan (beleggingsverzekering) afgesloten bij SNS Reaal waarbij is belegd volgens een neutraal profiel.
- 2.2. Op enig moment heeft Tussenpersoon contact opgenomen met Consument voor een adviesgesprek. Consument is hiermee akkoord gegaan. Op 23 november 2012 heeft het adviesgesprek plaatsgevonden bij Consument thuis.

Tijdens dit gesprek heeft Consument een formulier “Opdrachtbevestiging en persoonlijk profiel” ingevuld en ondertekend. In dit formulier staat onder meer:

**“I. Opdrachtbevestiging**

*Hiermee bevestigen wij de met u gemaakte afspraken omtrent de door u aan [Tussenpersoon] versterkte opdracht tot het analyseren van uw financiële situatie, uw huidige voorzieningen en het bemiddelen bij de totstandkoming van het gekozen product.*

**Werkzaamheden**

*In het kader van de aan ons verstrekte opdracht worden de volgende werkzaamheden voor u verricht:*

**Inventarisatie en analyse**

*(...)*

**Advies**

*(...)*

**Bemiddeling**

*(...)*

**Honorarium**

*Voor onze dienstverlening brengen wij een vast honorarium in rekening. Voor het door u verschuldigde bedrag ontvangt u een factuur. De overeenkomst voor dit honorarium is als een losse bijlage bijgevoegd.*

*(...)”*

- 2.3. Op de door Consument ondertekende bijlage “Honorariumovereenkomst” behorende bij de voornoemde Opdrachtbevestiging, staat dat de totale vergoeding voor de dienstverlening van Tussenpersoon aan Consument € 1.250,- bedraagt. Van dit bedrag wordt € 500,- direct door Consument aan Tussenpersoon overgemaakt, terwijl een bedrag van € 750,- wordt ingehouden op de waarde van het product dat wordt afgekocht.
- 2.4. Ook heeft Consument tijdens het adviesgesprek op 23 november 2012 een adviesformulier pensioen en een inventarisatieformulier ingevuld en ondertekend. Op dit adviesformulier heeft Consument onder meer aangegeven dat hij een beleggingsverzekering bij Reaal heeft en bij Tussenpersoon advies heeft ingewonnen om deze verzekering te beëindigen en dat hij een nieuw product (een pensioenrekening) wil afsluiten met lagere kosten. Op het inventarisatieformulier heeft Consument ook aangegeven dat het zijn doelstelling is om een aanvulling te hebben op zijn pensioen en dat hij neutraal staat tegenover beleggen om zijn doelvermogen te behalen.
- 2.5. Tussenpersoon heeft Consument geadviseerd zijn beleggingsverzekering bij Reaal af te kopen en de afkoopwaarde te storten op een beleggingsrekening bij Brand New Day, waarbij wordt belegd volgens een defensief risicoprofiel. Consument heeft dit advies opgevolgd.
- 2.6. Bij e-mailbericht van 24 januari 2014 heeft Consument aan Tussenpersoon geschreven dat hij akkoord is gegaan met advieskosten van € 500,-, maar dat hij geen toestemming heeft gegeven om een bedrag van € 865,59 in te houden op de afkoopwaarde van zijn beleggingsverzekering. Consument verzoekt Tussenpersoon het bedrag van € 865,59 terug te betalen.

2.7. Tussenpersoon heeft op voornoemd e-mailbericht gereageerd op 27 januari 2014 en heeft onder meer het volgende geschreven:  
*“(...) Tijdens het adviesgesprek met [naam adviseur] heeft u duidelijk afgesproken dat een deel van de factuur rechtstreeks door u betaald zou worden en dat een deel uit uw poliswaarde onttrokken zou worden. Verder heeft Brand New Day ook bepaalde kosten aan u in rekening gebracht voor het openen van de rekening. Hiermee bent u bij het activeren van de rekening akkoord gegaan. Het is daarna aan u geweest dat u de rekening na enkele maanden alweer naar de ING Bank heeft laten overboeken. Hiervoor zal de nieuwe adviseur zeer waarschijnlijk ook advieskosten hebben gerekend. Ons advies was echter juist bedoeld voor de lange termijn, waarvan u helaas niet verder gebruik heeft gemaakt.”*

2.8. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft Tussenpersoon de aanbeveling gedaan om aan Consument een bedrag van € 750,- te vergoeden. Tussenpersoon heeft de aanbeveling niet opgevolgd.

### **3. De vordering en grondslagen**

- 3.1. Consument vordert dat Tussenpersoon wordt veroordeeld tot vergoeding van de advieskosten van € 750,- die op de afkoopwaarde van zijn beleggingsverzekering zijn ingehouden, vermeerderd met een bedrag van € 50,- dat door hem aan Kifid is voldaan als eigen bijdrage.
- 3.2. Uit de stukken en uit hetgeen Consument ter zitting heeft aangevoerd, begrijpt de Commissie dat deze vordering steunt op de grondslag dat Tussenpersoon hem een slecht advies heeft gegeven waarbij Consument niet in de gelegenheid is gesteld om een keuze te maken uit meerdere producten. Tijdens het adviesgesprek ging alles erg snel. Consument heeft de formulieren ondertekend die Tussenpersoon hem aanbood, zonder dat hij in de gelegenheid was gesteld die formulieren goed door te nemen en zonder dat hij goed was voorgelicht over de inhoud ervan.
- 3.3. Tussenpersoon heeft tot verweer opgeworpen dat Consument met Tussenpersoon een adviesvergoeding van in totaal € 1.250,- is overeengekomen. Een bedrag van € 115,59 heeft Brand New Day op de afkoopwaarde van Consument ingehouden om haar kosten te dekken. Hier heeft Tussenpersoon niets mee van doen. De stelling van Consument dat een te hoge adviesvergoeding in rekening is gebracht, is niet onderbouwd en de Rechtbank Rotterdam heeft in een geschil tussen AFM en Tussenpersoon geoordeeld dat de door Tussenpersoon in rekening gebrachte adviesvergoeding niet onevenredig hoog is. Tussenpersoon werkt fixed-fee en is daarom niet gehouden tot in detail een urenregistratie bij te houden. Daarbij heeft Tussenpersoon voldoende duidelijk gemaakt welke werkzaamheden zij voor Consument heeft verricht. Tussenpersoon heeft Consument coulance-halve een vergoeding aangeboden van € 250,-.

## **4. Beoordeling**

- 4.1. De kwestie spitst zich toe op de vraag of de door Consument betaalde adviesvergoeding van € 1.250,- passend is voor de diensten die Tussenpersoon aan Consument heeft verleend. Het is aan Tussenpersoon om inzichtelijk te maken welke werkzaamheden zij concreet voor Consument heeft verricht en hoeveel tijd daaraan is besteed. De door Consument ondertekende overeenkomst waarin staat dat hij met Tussenpersoon een adviesvergoeding van € 1.250,- is overeengekomen, is in dit kader niet voldoende.
- 4.2. Gebleken is dat Tussenpersoon de financiële positie, doelstellingen, kennis en ervaring en risicobereidheid van Consument heeft geïnventariseerd en Consument heeft geadviseerd een beleggingsrekening bij Brand New Day te openen met een defensief beleggingsprofiel. Ter zitting is gebleken dat het adviesgesprek voor Consument te snel is verlopen, dat Consument niet in de gelegenheid is gesteld de formulieren zorgvuldig door te nemen en dat hem geen keuze uit meerdere producten is geboden. Nu Tussenpersoon niet ter zitting is verschenen, is een en ander niet weersproken.
- 4.3. De Commissie houdt het er dan ook voor dat de werkzaamheden van Tussenpersoon alleen hebben bestaan uit het geven van advies en bemiddelen bij het omzetten van een beleggingsverzekering naar een beleggingsrekening. De Commissie is van oordeel dat gelet op deze werkzaamheden de advieskosten van € 1.250,- buitenproportioneel hoog zijn. Daarnaast is niet gebleken dat Consument tijdens het adviesgesprek goed is geïnformeerd over het product dat hij afsloot en alternatieve producten zijn besproken.
- 4.4. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat onvoldoende is gebleken dat de door Consument betaalde adviesvergoeding passend is voor de diensten die Tussenpersoon aan Consument heeft verleend. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 750,- wegens te veel betaalde adviesvergoeding en een bedrag van € 50,- als vergoeding van de eigen bijdrage.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 <https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend>.*