

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-036  
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 december 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Schutte Assurantiën B.V., gevestigd te Harderwijk,  
verder te noemen Tussenpersoon  
Datum uitspraak : 11 januari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

In geschil is de hoogte van de nota van de tussenpersoon die het advies heeft verstrekt. Het uurtarief stond van te voren vast, het aantal benodigde uren niet. Consument vordert verlaging van de nota. De Commissie overweegt dat de enkele stelling dat het gefactureerde bedrag te hoog is, onvoldoende is om vast te stellen dat Tussenpersoon tekort is gekomen in de nakoming. Voorts heeft Consument niet voldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit kan volgen dat, en waarom in dit specifieke geval Tussenpersoon het in rekening brengen van het uurloon en de gedeclareerde tijd naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De Commissie wijst de vordering af.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met de nadien ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Tussenpersoon met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.
- de verklaring van Tussenpersoon met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft twee levensverzekeringen afgesloten bij Delta Lloyd Levensverzekeringen N.V. (hierna Delta Lloyd). Inzake deze verzekeringen heeft Consument bij e-mailbericht van 21 september 2015 Tussenpersoon om advies gevraagd. In dit e-mailbericht staat – voor zover hier relevant – het volgende:

*“(…)*

*Sta mij toe wat informatie te verstrekken met betrekking tot mijn wensen.*

*(…)*

*Recent (augustus jl.) heb ik mijn huis in Nederland verkocht (met verlies).*

*Hypotheek is geheel afgelost (uit eigen middelen), de aan de Hypotheek verpande levensverzekering is vrijgegeven door de verzekeraar Delta Lloyd.*

*Heb totaal 2 levensverzekeringen lopen bij Delta Lloyd waarin ik met minimale schade wat mutaties in aan zou willen brengen.*

*Levensverzekering [..nummer 1..] Deze zou ik tot uitkering willen laten komen ten bate van mijn dochter wanneer zij haar 21 levensjaar bereikt.*

*Levensverzekering [..nummer 2..] Deze zou ik tot uitkering willen laten komen onder dezelfde voorwaarden op het moment wanneer ik bij mijn huidige werkgever met “pensioen” ga. Dat moment geef ik zelf aan. Mijn wens is om dat over ongeveer 3 a 4 jaar na nu te doen.*

*(…)*

*Wij zijn met name geïnteresseerd wat uw advies is mbt de levensverzekeringen.”*

- 2.2 Bij e-mailbericht van 23 september 2015 heeft Consument aan Tussenpersoon bericht: *“U zult bij Delta Lloyd waarschijnlijk tegenkomen dat de polis [..nummer 2..] nog steeds “verpand” is, terwijl de hypotheek is afgelost, en de polis door de bank is vrij gegeven. Ik heb Delta Lloyd uitdrukkelijk verzocht de polis niet te beëindigen maar door te laten lopen, hiervoor zouden ze mij documentatie toesturen, maar die heb ik nog steeds niet ontvangen. U bemiddeling zal denk ik daardoor mooi aansluiten op onze wensen.”*
- 2.3 Bij brief van 13 oktober 2015 heeft Consument Delta Lloyd bericht dat hij zijn levensverzekering met polisnummer [..nummer 2..] bij Tussenpersoon wenst onder te brengen.
- 2.4 Tussenpersoon heeft bij e-mailbericht van 16 oktober 2015 Consument geadviseerd om de KEW-clausule op één van de levensverzekeringen te verwijderen en de levensverzekeringen verder ongewijzigd door te laten lopen. Tussenpersoon heeft Consument in dit e-mailbericht uitgelegd om welke reden hij tot dit advies is gekomen.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 10 december 2015 heeft Tussenpersoon aan Consument bericht: *“Bijlage ontvingen we van Delta Lloyd en op deze polis is de KEW-clausule afgevoerd, een origineel exemplaar is door DL verzonden naar uw postadres: (...). We nemen aan dat hiermee eea is aangepast conform uw wensen en horen graag als het anders is, van onze werkzaamheden volgt nog een nota.”*
- 2.6 Tussenpersoon heeft Consument een factuur toegezonden d.d. 16 december 2015. Op deze factuur staat vermeld dat voor ‘Advies en bemiddeling Hypotheek’ een bedrag in rekening wordt gebracht van in totaal € 875,00.
- 2.7 Bij e-mailbericht van 16 december 2015 heeft Consument aan Tussenpersoon geschreven: *“Mogelijk berust uw email op een misverstand ook gezien het hoge bedrag van de nota. De 2 levensverzekeringen zijn niet via uw kantoor afgesloten, zij lopen reeds vele jaren en zijn alleen recentelijk onder uw verdere beheer gekomen op mijn verzoek. Er is naar aanleiding van wat vragen wat advies gegeven, maar er is verder niets gewijzigd aan de polissen. Er is mij in het verleden nooit zo een hoog bedrag voor advies in rekening gebracht, gaarne verzoek ik daarom ook het gefactureerde bedrag nader te specificeren.”*

- 2.8 Bij e-mailbericht van 16 december 2015 heeft Tussenpersoon op bovenstaande emailbericht gereageerd:  
*“(...) U heeft inderdaad gelijk dat wij deze polissen niet hebben afgesloten maar overgenomen wat betekent dat de verdiensten destijds mogelijk middels een provisie ten goede zijn gekomen aan de adviseur waarbij u toen eea heeft afgesloten, dat was niet ons kantoor. Echter we hebben de afgelopen maanden wel een aantal verzoeken van u ontvangen die hebben geleid tot aanpassingen en wijzigingen die we conform uw mailtjes hebben besproken en doorgevoerd bij Delta Lloyd en voor u zult begrijpen dat deze werkzaamheden dan ook zoals eerder gemeld door ons in rekening worden gebracht middels de u gemaakte nota. (...)”*
- 2.9 Bij e-mailbericht van 17 december 2015 heeft Consument aan Tussenpersoon bericht:  
*“(...) Ik begrijp goed dat u aan mijn advies wat tijd hebt besteed, en dat u daarvoor kosten in rekening wilt brengen, maar ik begrijp niet dat dat achteraf heeft moeten resulteren in een zo hoog bedrag. Ik had het niet meer dan correct gevonden dat u mij van te voren op de hoogte had gebracht dat het te factureren bedrag zo hoog zou gaan uitkomen, dan had u mij de kans gegeven alternatieven te zoeken. Ik verzoek u het gefactureerde bedrag zodanig te moduleren dat de werkzaamheden proportioneel aan het bedrag worden. (...)”*
- 2.10 Bij e-mailbericht van 17 december 2015 heeft Tussenpersoon op bovenstaande e-mail gereageerd:  
*“Onze nota heeft betrekking op de werkzaamheden vanaf 23 september jl tot heden, wij hanteren een uurtarief van 95 euro (zie dienstverleningsdocument op onze site) we zijn vanaf september in totaal ruim 9 uur met uw verzekeringen aan de slag geweest en hebben in onze mail van 16-10 en 10-12 kenbaar gemaakt dat er een nota van onze werkzaamheden zou volgen. (...)”*
- 2.11 Bij e-mailbericht van 15 januari 2016 heeft Consument aan Tussenpersoon bericht:  
*“(...) In uw mail van 16 dec 2015 heeft u het over het afsluiten van twee levensverzekering, hetgeen beslist niet het geval is geweest. Ik heb u om advies gevraagd over 2 door mij afgesloten reeds lang lopende levensverzekeringen. In uw de factuur vermeld: 1.0 Advies en bemiddeling Hypotheek, hetgeen ook beslist niet het geval is geweest. Ik bestrijd dat ik u om Hypotheek advies heb gevraagd, zulks zult u niet kunnen aantonen. Tot op heden heb ik van u nog geen deugdelijke specificatie c.q. correctie van uw factuur ontvangen. Uw interpretatie van “inventarisatie, advies en nazorg”, en in andere mails vermeld u op welke datums u ongespecificeerde werkzaamheden heeft gedaan, en dat alles onder 1 noemer met een bedrag vermelden, is naar mijn beste weten en kunnen geen verifieerbare specificatie. (...)”*
- 2.12 Tussenpersoon heeft vervolgens medegedeeld dat Consument terecht heeft opgemerkt dat de omschrijving op de factuur van 16 december 2015 onjuist is en aangepast zal worden. Tussenpersoon heeft op 18 januari 2016 een nieuwe factuur aan Consument doen toekomen voor eveneens het bedrag van € 875,- met de omschrijving ‘1,00 Advies en bemiddeling Verzekering(en)’.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat Tussenpersoon niet gerechtigd was voor zijn werkzaamheden een bedrag in rekening te brengen van € 875,-. Consument acht een verlaging van de kosten naar een bedrag van € 475,- redelijk.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tussenpersoon heeft bij Consument kosten in rekening gebracht die niet in verhouding staan tot de geleverde prestatie.
- 3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Tussenpersoon is niet in staat geweest te verantwoorden welke werkzaamheden hij heeft verricht.
  - Tussenpersoon heeft ten onrechte nagelaten van te voren aan te geven dat het in rekening te brengen bedrag zo hoog zou zijn.
  - Het is niet tot een afgerond advies gekomen, omdat Tussenpersoon op 16 oktober 2015 Consument heeft medegedeeld dat de levensverzekeringen ongewijzigd konden blijven bestaan. Daarnaast heeft Tussenpersoon niet gereageerd op de vragen die Consument bij emailbericht van 6 november 2015 heeft gesteld.
  - Consument heeft eenzelfde advies ook gevraagd bij een andere assurantietussenpersoon, die het advies kosteloos heeft gegeven.

#### *Verweer Tussenpersoon*

- 3.4 Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Tussenpersoon heeft in twee e-mailberichten aan Consument het uurtarief genoemd en de werkwijze die wordt gehanteerd.
  - Tussenpersoon heeft een gespecificeerd urenoverzicht overgelegd waaruit blijkt welke werkzaamheden voor Consument zijn verricht en welke kosten hiervoor in rekening zijn gebracht.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Tussenpersoon tekort is gekomen in de nakoming van de verbintenis tot advies. Door Consument wordt immers aangevoerd dat dit het geval is nu hij de mening is toegedaan dat de hoogte van de nota niet in verhouding staat tot de door Tussenpersoon gedane werkzaamheden. Uitgangspunt voor de beoordeling van dit geschilpunt is hetgeen tussen partijen zijn overeengekomen.
- 4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat een uurtarief is overeengekomen van € 95,-. Voorts heeft Consument opdracht gegeven voor de werkzaamheden van hetgeen staat vermeld onder 2.1, hetgeen heeft geresulteerd in een inventarisatie zoals weergegeven in de e-mail van 23 september 2015 en het advies van 16 oktober 2015. Tussenpersoon heeft in onderhavige procedure een urenspecificatie overlegd waarop de voor Consument verrichte werkzaamheden staan vermeld.

Op deze specificatie staat de aan Consument gedeclareerde tijd die uitkomt op een totaal van 9,1 uur. Niet gesteld of gebleken is dat door Tussenpersoon van tevoren een schriftelijke indicatie van het aantal uren is gegeven. Consument is in de procedure in de gelegenheid gesteld op de urenspecificatie van Tussenpersoon te reageren. Consument heeft niet gesteld welke gedeclareerde uren buitenproportioneel waren en evenmin waarom hij dit vindt anders dan de enkele stelling dat het bedrag te hoog is. Voorts heeft Consument niet gesteld dat er werkzaamheden zijn gedeclareerd die buiten de door Consument verstrekte opdracht zijn omstandigheden te stellen op grond waarvan geconcludeerd kan worden dat Tussenpersoon tekort is gekomen in de nakoming van zijn verbintenis. De enkele stelling dat het gefactureerde bedrag te hoog is, is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende om vast te stellen dat Tussenpersoon tekort is gekomen in de nakoming.

- 4.3 Gelet op het bovenstaande stelt de Commissie vast dat de enkele gestelde wanverhouding tussen de door Tussenpersoon geleverde prestatie en de daarvoor door Consument betaalde prijs op zichzelf niet een voldoende grondslag kan vormen voor toewijzing van de vordering van Consument. Een dergelijke beperking van de contractsvrijheid kent het Nederlands recht niet. Consument heeft niet voldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit kan volgen dat en waarom in dit specifieke geval Tussenpersoon het in rekening brengen van een uurloon van € 95,- en de gedeclareerde tijd van in totaal 9,1 uur naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 4.4 Consument acht zich niet gehouden tot betaling van een bedrag dat hoger is dan € 475,-. Consument voert hiertoe aan dat het advies onvolledig zou zijn, sprake is van gebrekkige communicatie, onzorgvuldigheid en nalatigheid en het niet kunnen verantwoorden van de in rekening gebrachte uren. Consument trekt een vergelijking met hetzelfde advies dat hij als second opinion bij een andere assurantietussenpersoon heeft opgevraagd, hetgeen heeft geresulteerd in een kosteloos deugdelijk advies. De Commissie overweegt hierover dat punten van Consument pas door hem aan de orde zijn gesteld bij de repliek. In de vele emailberichten van Consument aan Tussenpersoon voorafgaand aan de procedure bij KiFiD heeft Consument geen blijk gegeven van ontevredenheid over de verleende diensten van Tussenpersoon. Als Consument over het optreden van Tussenpersoon niet tevreden zou zijn geweest, had het op zijn weg gelegen dit direct bij Tussenpersoon aan te geven zodat Tussenpersoon tijdig in de gelegenheid zou zijn gesteld om zijn dienstverlening aan te passen. De kritiek heeft Consument geuit in algemene bewoordingen. Consument heeft niet specifiek aangegeven op welke gronden hij van mening is dat Tussenpersoon onzorgvuldig en nalatig heeft gehandeld. Ook de enkele stelling dat een andere assurantietussenpersoon hetzelfde advies kosteloos heeft verstrekt, geeft geen blijk van onzorgvuldig en nalatig handelen door Tussenpersoon. Consument heeft zijn klacht op deze punten dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt.
- 4.5 De Commissie is het met Consument eens dat Tussenpersoon rijkelijk laat een urenspecificatie heeft overgelegd, terwijl Consument direct na ontvangst van de factuur d.d. 16 december 2015 heeft verzocht om een nadere specificatie van de uren. Doch, de Commissie is niet van oordeel dat hieraan de conclusie kan worden verbonden dat de urendeclaratie niet betrouwbaar is. Ook het feit dat de omschrijving in de factuur nadien is gewijzigd van hypotheekadvies naar verzekeringsadvies, maakt dit niet anders.

4.6 De slotsom is dat hetgeen Consument daartoe heeft aangevoerd niet tot toewijzing van zijn vordering kan leiden. De vordering wordt om die reden afgewezen.

## 5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).]*

*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.*