

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-098  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman - de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 november 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Independent Insurance Services Netherlands B.V., gevestigd te Rijswijk, verder te noemen IIS  
Datum uitspraak : 7 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening. De adviseur heeft ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe de stelling niet betwist. De vordering van consument komt de Commissie op basis van de beschikbare stukken dan ook niet onrechtmatig of ongegrond voor.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de IIS ontbreekt, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld.

De huidig bestuurder van IIS heeft telefonisch toegelicht dat de voormalig bestuurder (hierna: 'Adviseur') zich in september 2016 heeft ziek gemeld en in oktober 2016 uit dienst is getreden. De huidig bestuurder (ex-partner van de 'Adviseur') heeft de taak op zich genomen om de zaken op een zo net mogelijke manier af te wikkelen, maar zij zal geen activiteiten meer ontplooien.

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 zich in juni 2016 tot IIS gewend om een mogelijke oversluiting van zijn hypothecaire geldlening te bespreken. Consument heeft IIS op 28 juni 2015 en op 28 juli 2016 € 500,-- betaald voor het product digitaal en doe-het-zelf Hypotheekadvies Oversluiten.
- 2.2 Consument heeft meerdere keren telefonisch contact opgenomen met IIS en gevraagd naar de stand van zaken. Meer dan vier maanden later heeft hij van IIS vernomen dat de organisatie, vanwege de echtscheiding van de bestuurder, stil ligt.

2.3 De website van IIS ([www.independent.nl](http://www.independent.nl)) vermeldt:

*“Op dit moment kunnen wij je niet helpen....*

*Het is op dit moment helaas niet mogelijk om een verzekering online via ons af te sluiten. Wij komen snel terug met een nieuwe naam en een nieuwe website, waarna we weer de service kunnen leveren die u van ons gewend bent. (...)”*

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

*Vordering Consument*

Consument vordert restitutie van het door hem aan IIS betaalde bedrag van €1.000,--.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat IIS als adviseur tekortgeschoten is in de nakoming van zijn verplichtingen uit overeenkomst. Consument voert daartoe aan dat hij een overeenkomst met IIS heeft gesloten, maar dat IIS, ondanks meerdere verzoeken van Consument, geen advies heeft verstrekt.

*Verweer van IIS*

3.2 IIS heeft de stellingen van Consument niet betwist.

### **4. Beoordeling**

4.1 Consument heeft gesteld dat IIS is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit overeenkomst. Vaststaat dat IIS de stellingen van Consument niet heeft betwist.

4.2 De vordering van Consument komt de Commissie op basis van de beschikbare stukken niet onrechtmatig of ongegrond voor zodat zij zal worden toegewezen.

### **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat IIS binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,--.

*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.*