



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 12

d.d. 25 januari 2010

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, de heer E.J.M. Mackay en mevrouw mr J.W.M. Lenting)

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlagen van Consument van 11 december 2008;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen zoals ontvangen op 29 mei 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 14 augustus 2009;
- de repliek van Consument van 25 augustus 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 augustus 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 20 november 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Tijdens een onderhoud op zijn kantoor de dato 7 november 2008 heeft Consument zich door Aangeslotene laten adviseren over zijn pensioenaanspraken en zijn financiële mogelijkheden bij de eventuele aankoop van een nieuwe woning. Bij brief van 13 november 2008 heeft Aangeslotene zijn advies schriftelijk uitgebracht en Consument hiervoor een week later een nota in rekening gebracht van € 892,50 inclusief BTW. De nota is later door hem teruggebracht naar een bedrag van € 750,- inclusief BTW. Consument kan zich niet verenigen met de hoogte van deze nota die reeds door hem is voldaan.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene dat deze een bedrag van € 625,- in mindering brengt op de nota die hij hem in rekening heeft gebracht.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

grondslagen.

- 3.2.1. Aangeslotene heeft nagelaten om Consument van te voren te informeren over de kosten van zijn advies. Aangeslotene heeft daarover slechts tijdens het gesprek op 7 november 2008 verhuld te kennen gegeven dat zijn advies zes a zeven uur zou kosten.
- 3.2.2. Aangeslotene heeft een gebrek aan heldere en open communicatie ten toon gespreid waarbij Consument niet in de gelegenheid is gesteld om te kiezen tussen een mondeling of schriftelijk advies. Consument heeft nu meer gekregen dan hij heeft gevraagd.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. De adviesbehoefte van Consument kon niet bevredigd worden in een uur of minder. Een en ander klemte te meer daar van Aangeslotene door de AFM een duidelijk en reproduceerbaar advies wordt verlangd. Staande het gesprek heeft hij bevestigd dat het adviestraject op basis van declaratie per uur zou geschieden en dat het advies inclusief de uitwerking zo'n zes a zeven uren a € 125,- zou kosten.
 - 3.3.2. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zijn advies correct, volledig en betaalbaar is geweest.
 - 3.3.3. In de communicatie over de verschuldigde BTW is Aangeslotene kennelijk onduidelijk geweest. Een en ander is voor hem dan ook reden geweest om zijn nota te matigen tot een bedrag van € 750,-.

4. Beoordeling

De Commissie is in de eerste plaats van oordeel dat Aangeslotene vooraf meer duidelijkheid had kunnen betrachten over de aan zijn (advies)werkzaamheden verbonden kosten en de daarbij door hem gevolgde werkwijze. Een en ander had van hem als redelijk handelend adviseur ook mogen worden verwacht. De Commissie stelt daarentegen ook vast dat Consument gezien de aard en de veelheid van de vragen die hij Aangeslotene had voorgelegd voorafgaand aan het nog te volgen onderhoud, zich had kunnen en moeten realiseren dat beantwoording daarvan meer tijd zou vergen dan de enkele duur van het enkele adviesgesprek. Aangeslotene heeft in dat gesprek bovendien aangegeven dat hij nog zes a zeven uur nodig zou hebben om tot een afronding van zijn advies te kunnen komen. Waar dat kennelijk niet in overeenstemming was met de wens van Consument, ware het aan hem geweest om dat hetzij tijdens dat onderhoud hetzij direct daarna telefonisch op niet mis te verstane wijze aan Aangeslotene kenbaar te maken. Door dat niet te doen is sprake van omstandigheden die voor rekening en risico van Consument dienen te komen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.