Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0833

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg, secretaris)

Klacht ontvangen op	26 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Advitas B.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	3 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De adviseur kan niet worden gehouden de in rekening gebrachte advieskosten aan de consument terug te betalen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft – via de adviseur – een (opbouwende) lijfrenteverzekering afgesloten bij een verzekeraar. De einddatum van deze lijfrenteverzekering is gesteld op 14 mei 2022.

2.2 In verband met de naderende einddatum van de verzekering heeft de adviseur op 28 februari 2022 telefonisch contact opgenomen met de consument. Op 10 maart 2022 is er nogmaals telefonisch contact geweest tussen de consument en de adviseur. Tijdens dit gesprek heeft de adviseur de consument van een advies voorzien.

Naar aanleiding van dit advies heeft de consument besloten om met het vrijkomende kapitaal een direct ingaande bancaire lijfrente aan te kopen.

2.3 Op diezelfde dag heeft de adviseur de consument een opdracht tot dienstverlening toegestuurd. In deze opdracht tot dienstverlening zijn de kosten voor het advies ad € 325,- opgenomen. De opdracht tot dienstverlening is door de consument ondertekend. Ook heeft de consument alle voor de overdracht van het kapitaal benodigde stukken ondertekend.

2.4 Op 16 maart 2022 heeft de adviseur de consument een adviesrapport doen toekomen.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de adviseur haar ten onrechte heeft medegedeeld dat zij verplicht was om zich te laten adviseren met betrekking tot haar lijfrenteverzekering. Achteraf is gebleken dat zij de direct ingaande bancaire lijfrente ook zonder tussenkomst van de adviseur had kunnen afsluiten. Bovendien stelt de consument dat haar pas tijdens het adviesgesprek is verteld dat zij voor het advies diende te betalen. De consument is het niet eens met de gang van zaken en acht de adviseur dan ook gehouden de in rekening gebrachte advieskosten (ad € 325,-) aan haar terug te betalen.

Het verweer

2.6 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag in hoeverre de adviseur kan worden gehouden de in rekening gebrachte advieskosten aan de consument terug te betalen.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij niet bij de telefoongesprekken tussen de consument en de adviseur aanwezig is geweest en het voor haar dan ook onmogelijk is om vast te stellen wat tijdens deze gesprekken precies is besproken. De commissie zal zich bij de beoordeling van de door de consument ingediende klacht dan ook baseren op de in het dossier aanwezige stukken.

3.3 In het dossier heeft de commissie een opdracht tot dienstverlening aangetroffen. In deze opdracht tot dienstverlening worden de door de adviseur te verrichten werkzaamheden omschreven en de kosten (ad € 325,-) daarvan. Indien de consument het niet eens zou zijn geweest met de werkzaamheden die de adviseur voor haar zou gaan verrichten, dan wel met de kosten daarvan, had het voor de hand geleden indien zij de opdracht tot dienstverlening niet zou hebben ondertekend. Door ondertekening van de opdracht tot dienstverlening heeft de consument ingestemd met de door de adviseur te verrichten werkzaamheden en de kosten hiervan.

Nu tussen partijen bovendien niet in geschil is dat de adviseur de overeengekomen werkzaamheden heeft uitgevoerd, ziet de commissie geen reden om de adviseur gehouden te achten de in rekening gebrachte advieskosten aan de consument terug te betalen.

3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de adviseur haar zou hebben medegedeeld dat zij verplicht was om zich te laten adviseren, merkt de commissie op dat de adviseur dit gemotiveerd heeft betwist en het – gelet op artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) – dan ook aan haar is om haar stelling te onderbouwen, dan wel op zijn minst aannemelijk te maken. De commissie heeft in het dossier geen stukken aangetroffen die de stelling van de consument ondersteunen. De commissie stelt dan ook vast dat de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de verzekeraar, onvoldoende bewijs heeft geleverd voor haar standpunt.

3.5 De slotsom is dat de adviseur niet kan worden gehouden de in rekening gebrachte advieskosten aan de consument terug te betalen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl