Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-032
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 maart 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: CAS Assurantiën B.V., gevestigd te Zeewolde, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak	: 18 januari 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Assurantieadviseur heeft nagelaten Consument te informeren over de kosten van zijn werkzaamheden alvorens deze uit te voeren. De Commissie volgt de stelling van de adviseur dat Consument had kunnen besluiten van de overeenkomst af te zien niet, nu niet blijkt dat adviseur Consument over deze mogelijkheid heeft geïnformeerd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- de brief met bijlagen van Consument van 21 maart 2015;
- de e-mail van Consument van 6 oktober 2015; en
- de brief met bijlagen van Consument van 7 november 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

2.1 Consument is in 2012 door Adviseur benaderd voor een gesprek. Tussen Consument en Adviseur bestond voordien geen adviesrelatie. Het gesprek werd ingepland op 28 augustus 2012. In de (ongedateerde) bevestigingsbrief is daarover vermeld:

> "Het gesprek is bedoeld om u te informeren over uw huidige Polis. Ook zal de adviseur met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om dit voor u te verbeteren. Om goed te kunnen beoordelen welke voordelen voor u te behalen zijn, zal de adviseur met u uw huidige financiële situatie doornemen."

2.2 Tijdens het gesprek heeft Consument van Adviseur het advies ontvangen over zijn uitvaartverzekeringen. Het gesprek heeft twee uur geduurd. Na afloop moest Consument een formulier ondertekenen en werd verteld dat hij een bedrag van EUR 350 moest betalen. Op dit formulier was vermeld:

"U heeft gekozen voor een uitvaartverzekering. Om een kwalitatief en ongebonden advies op maat te kunnen leveren is er een vergoeding voor onze dienstverlening van toepassing. Onze bemiddeling en dienstverlening bestaan uit:

- Inventarisatie en advies
- Bemiddelingswerkzaamheden voor de totstandkoming van het geadviseerde product
- Controleren van documenten behorende bij het gesloten product
- Verwerken van mutatieverzoeken
- Begeleiden van administratief traject

Onze vergoeding voor de advies- en bemiddelingswerkzaamheden bedraagt € 300,00 plus € 50,00 per verzekerde."

Adviseur heeft Consument tijdens het gesprek voorgehouden dat hij – kennelijk in verband met oversluiting – geld zou ontvangen van zijn verzekeraar. Dit is uiteindelijk niet juist gebleken.

2.3 In 2014 heeft Consument Adviseur verzocht het bedrag van EUR 350 terug te betalen, nadat hij een tv-programma over oneerlijke handelspraktijken op tv had gezien en AFM hierover had benaderd. Adviseur heeft in reactie hierop bij brief van 31 december 2014 laten weten geen gehoor te geven aan dit verzoek.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt over de kosten die Adviseur voor zijn werkzaamheden in rekening heeft gebracht en over het gebrek aan (tijdige) informatie daarover:

"CAS Assurantiën heeft mij vooraf niet geïnformeerd over het forse bedrag dat ik zou moeten betalen. Ik had wel vernomen dat een tussenpersoon geen provisie meer kreeg, maar meer ook niet. Als ik van tevoren had geweten dat het me zoveel geld zou kosten, dan had ik wel voor een andere (goedkopere) manier gekozen om me te verzekeren. Als consument ben je niet altijd op de hoogte van alle regels die veranderd zijn, maar de bedrijven wel. Zoals de AFM al had geconstateerd wordt daar wel vaker misbruik van gemaakt om consumenten onterecht geld te laten betalen."

En

"Cas Assurantiën heeft mij niet volgens de regels van tevoren geïnformeerd hoeveel het gesprek zou gaan kosten."

Consument laat weten de honorariumovereenkomst te hebben ondertekend omdat hij "was geschrokken van het hoge bedrag" en omdat het "vrij intimiderend" was.

Consument stelt dat hij pas later actie ondernomen heeft, omdat hij aanvankelijk in de veronderstelling verkeerde dat het zo hoorde. Pas na contact met AFM realiseerde Consument zich dat Adviseur hem niet correct behandeld had.

Verweer

3.2 Adviseur heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid zich te verweren tegen de klacht van Consument. Voorafgaand aan deze procedure heeft Adviseur zich jegens Consument als volgt verweerd:

> "De AFM geeft in een brief aan dat het dienstverleningsdocument in een eerste gesprek verstrekt dient te worden waarin de kosten vermeld staan. Dit gold in 2012 echter alleen voor complexe financiële producten, zoals beleggingsverzekeringen en hypotheken. Bovendien kan een oriënterend gesprek op zich gratis zijn, maar de daadwerkelijke dienstverlening die uit de overeenkomst voortvloeit zal daarmee nog steeds kosten met zich mee brengen die bij de klant in rekening gebracht worden.
>
> U heeft overigens meerdere momenten gehad om van de overeenkomst af te zien: bij het maken van de afspraak had u 'nee' kunnen zeggen, tussen het maken van de afspraak en het moment van de afspraak had u ons kunnen bellen om aan te geven dat u toch geen prijs stelde op deze afspraak, tijdens de afspraak had u aan kunnen geven van het advies toch geen gebruik te maken en na de afspraak gold ook nog een bedenktermijn van acht dagen. Nadat u van geen van deze mogelijkheden gebruik heeft gemaakt, hebben wij onze diensten voor u uitgevoerd. Dit brengt logischerwijze kosten met zich mee. Overigens ga ik er vanuit dat onze adviseur op een nette wijze onze kosten aan u heeft uitgelegd en u hierbij niet onder druk heeft gezet. Verder acht ik u in staat aan de adviseur aan te geven dat u niet akkoord bent met bepaalde zaken."

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt over de informatievoorziening over de kosten. Consument stelt dat Adviseur hem ten onrechte niet vooraf heeft geïnformeerd en stelt dat hij bij volledige kennis van zaken andere keuzes zou hebben gemaakt. Consument meent op basis van dit alles dat Adviseur de advieskosten aan hem dient terug te betalen.

Adviseur heeft zich voorafgaand aan deze procedure op het standpunt gesteld – kort – dat (i) hij niet gehouden was tijdens het gesprek een dienstverleningsdocument te verstrekken, omdat geen sprake was van een complex product en dat (ii) Consument op diverse momenten van de overeenkomst had kunnen afzien, maar van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

4.2 De Commissie stelt op basis van het klachtdossier vast dat Adviseur Consument niet voorafgaand aan het adviesgesprek heeft geïnformeerd over de mogelijke kosten verbonden aan het gesprek. Dit had zij eenvoudigweg kunnen doen in de brief waarin zij de afspraak met Consument bevestigd heeft. Nog daargelaten de vraag of Adviseur gehouden was een dienstverleningsdocument met de relevante informatie aan Consument te verschaffen, lag het in ieder geval op de weg van de Adviseur Consument te informeren over de kosten van zijn werkzaamheden alvorens deze uit te voeren. De prijsstelling behoort immers tot de essentialia van de overeenkomst tussen partijen.

Voor wat betreft de stelling van Adviseur dat Consument op meerdere momenten van de overeenkomst had kunnen afzien, merkt de Commissie op dat zij niet kan vaststellen dat Consument over deze door Adviseur genoemde mogelijkheden is geïnformeerd, zodat zij het ervoor moet houden dat dat niet is gebeurd.

4.3 In het licht van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Adviseur is tekortgeschoten in haar informatievoorziening aan Consument. Consument klaagt dan ook terecht. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering toe. De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 350,00.

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