Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-644
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Expiratiedesk Nederland B.V., gevestigd te Dronten, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak	: 4 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument gehouden is de bemiddelingskosten aan de Adviseur te voldoen. Consument heeft twee maal een gratis offerte aangevraagd en twee maal deze gratis offerte omgezet in een aanvraag voor een product. De Commissie gaat in op de tweede offerte-aanvraag. De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat Consument deze aanvraag heeft gedaan na overleg met de Adviseur. Dit betekent dat tussen Consument en de Adviseur gesproken is over zijn wensen en de mogelijkheden die er bestonden. Op basis daarvan heeft Consument een offerte aangevraagd voor een product bij [aanbieder 2]. In deze aanvraag heeft Consument, zo heeft de Adviseur onweersproken gesteld, een fout gemaakt door te kiezen voor een lijfrente in opbouwfase, terwijl hij had moeten kiezen voor een lijfrente in uitkeringsfase. Omdat de Adviseur wist welk type product Consument zocht, heeft de Adviseur direct contact opgenomen met Consument om te laten weten dat dit niet de juiste aanvraag was. Ten behoeve van Consument heeft de Adviseur toen alsnog de juiste offerte in orde gemaakt. Deze offerte heeft Consument niet zelf omgezet in een aanvraag voor een product. Consument is desal-niettemin gehouden tot betaling van de bemiddelingskosten. Consument heeft zich (tot twee keer toe) gecommitteerd tot betaling van de bemiddelingskosten van de Adviseur. Op basis van de informatie bij de vergelijking voor de aanvraag van de offerte, op basis van de offerte en op basis van de bevestigingsmail na omzetting van de aanvraag wist Consument, althans had hij moeten weten dat hij zich verbond tot betaling van de bemiddelingskosten. De aanname van Consument dat hij alleen gehouden was tot betaling bij totstandkoming van een product, is onjuist.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier van Consument;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek;
- de dupliek;
- de nadere informatie van de Adviseur;

- de mededeling van Consument dat hij afziet van een slotreactie.

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 In een zoektocht naar een bancair product bij uitkering van een lijfrente, is Consument in november 2018 terecht gekomen op de website van de Adviseur ([website]).

2.2 Consument heeft via die website een offerte aangevraagd voor [aanbieder 1]. Op 7 november 2018 heeft Consument de offerte van [aanbieder 1] online omgezet naar een betaalde aanvraag. Consument heeft naar aanleiding daarvan een bevestigingsmail ontvangen, waarin het volgende was vermeld:

> Bij het online indienen van de aanvraag bent u akkoord gegaan met de kosten voor het afnemen van de financiële dienstverlening van [de Adviseur]. U ontvangt binnenkort per e-mail de factuur met de afgesproken kosten.

2.3 In de offerte voor [aanbieder 1] was – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> Gewenste ingangsdatum: 01-09-2020
>
> **Producttoelichting [aanbieder 1]**
> De ingangsdatum die u kiest is bepalend voor de geldigheid van de rente en de ontvangstdatum van de eerste uitkering. De ingangsdatum moet op de 1e van de maand vallen, minimaal 30 dagen en maximaal 90 dagen in de toekomst liggen.
>
> **Welke éénmalige kosten brengt [de Adviseur] bij u in rekening?**
>
> Eenmalig € 79,00
> Gaat u voor de hoogste opbrengst en de laagste kosten? Weet u precies wat u wilt, hoe het werkt en ervaart u geen stress als u zelf contact moet opnemen met de nieuwe aanbieder? Indien u kiest voor Basis Service:
> - Controleert [de Adviseur] uw gegevens en meldt u rechtstreeks aan in het systeem van de nieuwe aanbieder.
> - Vervolgens voorzien wij u per mail van het complete aanvraagpakket inclusief een uitgebreid stappenplan en de overdrachtsformulieren.
> - Voor de laatste fase van de aanvraag onderhoudt u, indien nodig, zelf rechtstreeks contact met de nieuwe aanbieder.
> - Ná het verzenden van het aanvraagpakket ontvangt u per mail de factuur t.b.v. de éénmalige bemiddelingskosten.

2.4 In verband met complicaties in de aanvraag (de ingangsdatum lag te ver in de toekomst) heeft de Adviseur contact opgenomen met Consument. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Consument nog dezelfde dag een nieuwe offerte aangevraagd, bij [aanbieder 2]. Consument heeft deze offerte nog dezelfde dag van de Adviseur ontvangen. Consument heeft de offerte dezelfde dag online omgezet naar een betaalde aanvraag. In de bevestigingsmail is dezelfde zinsnede opgenomen over de kosten als in de eerdere bevestigingsmail (zie hierboven bij randnummer 2.2). De bemiddelingskosten voor deze offerte bedroegen evenwel niet € 79,-, maar € 155,-.

2.5 Naar aanleiding van deze aanvraag heeft de Adviseur opnieuw contact opgenomen met Consument. Wederom omdat er sprake was van complicaties met de aanvraag (Consument koos voor een lijfrente in opbouw-, in plaats van voor een lijfrente in uitkeringsfase). De Adviseur heeft Consument in overleg een nieuwe gratis offerte toegezonden. Dit was op 7 november 2018.

2.6 Nadat Consument elders nadere informatie heeft verkregen, heeft hij ervoor gekozen zelf op *execution only* basis een product af te sluiten, rechtstreeks bij [aanbieder 2]. Consument heeft de Adviseur hierover per e-mail van 10 november 2018 geïnformeerd. Vervolgens heeft Consument van de Adviseur een factuur ontvangen voor bemiddelingskosten ad € 155,-.

2.7 Consument heeft zich bij de Adviseur beklaagd over de factuur. Partijen slagen er niet in tot een vergelijk te komen en Consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt dat de Adviseur hem ten onrechte bemiddelingskosten ter waarde van EUR 155 in rekening heeft gebracht. De stelling van de Adviseur dat Consument zich met de kosten akkoord verklaard heeft, is juist, maar Consument is akkoord gegaan binnen de geldende offerte. Nu de offerte niet wordt omgezet in een daadwerkelijk product, is Consument niet gehouden de bemiddelingskosten te voldoen. Consument wil niet betalen voor kosten die niet gemaakt zijn. Consument merkt op dat hij van de Adviseur geen gespecificeerd overzicht heeft ontvangen, waarop staat aangegeven wat de gemaakte bemiddelingskosten concreet zijn.

3.2 Er ging het een en ander fout in de contacten met de Adviseur:

- de eerste keus van Consument viel op [aanbieder 1]. De Adviseur heeft Consument naar aanleiding van zijn aanvraag echter laten weten dat het product weliswaar op de site stond, maar niet kon worden geleverd.

Dit was volgens de betreffende medewerker "een foutje op de site". Consument kreeg vervolgens advies het gewenste product bij [aanbieder 2] aan te vragen.

- Consument heeft per ongeluk een onjuiste expiratiedatum vermeld. De Adviseur zou een gecorrigeerde aanvraag toesturen en dit is ook gebeurd, maar die aanvraag bevatte dezelfde foute gegevens.

3.3 Consument benadrukt dat hij binnen het Europese Consumentenrecht gebruik mocht maken van het herroepingsrecht. Om te voorkomen dat de Adviseur onnodige stappen zou nemen, heeft Consument dezelfde avond een e-mail naar de Adviseur gestuurd met de mededeling geen gebruik te willen maken van de offertes van de Adviseur. Consument meende daarmee duidelijk gehandeld te hebben en voelt zich daarom niet gehouden tot betaling van de factuur van € 155,-.

Verweer

3.4 De Adviseur heeft zich als volgt tegen de klacht van Consument verweerd.

Werkwijze algemeen

3.5 Op de website van de Adviseur is informatie opgenomen over de werkwijze en de bijbehorende kosten. Daar is onder meer het volgende vermeld:

> Na het maken van een vergelijking kunt u gratis en verblijvend een offerte opvragen. De offerte ontvangt u direct per mail. In de offerte worden de uitgangspunten en de resultaten getoond. Ook kunt u desgewenst de offerte eenvoudig omzetten naar een aanvraag.

3.6 In de standaardmail bij toezending van een offerte is de volgende tekst opgenomen:

> Zoals afgesproken ontvangt u bijgaand de offerte van [verzekeraar]. Deze offerte is opgesteld door [de Adviseur] en wordt u **gratis** aangeboden. In de offerte wordt een uitgebreid overzicht getoond van de uitgangspunten en de resultaten. **Let op:** het in de offerte getoonde tarief is een momentopname en heeft daarom een indicatief karakter. In de offerte kunt u lezen wat de maximale geldigheidsperiode is van het getoonde tarief. Het actuele tarief dat wordt getoond op [website] kan binnen deze geldigheidsperiode pas te gelde worden gemaakt nádat u het aanvraagproces hiervoor via [de Adviseur] in gang heeft gezet. Als u de offerte van [de verzekeraar] wilt aanpassen of omzetten naar een aanvraag, kunt u dat gemakkelijk en snel doen; klik op de onderstaande link en volg de stappen in uw scherm.

Concreet verloop gebeurtenissen

3.7 Bij het omzetten van de offerte van [aanbieder 1] naar een aanvraag is Consument akkoord gegaan met de betaling van de eenmalige bemiddelingskosten van deze dienstverlening (€ 79). Dit is per e-mail bevestigd.

3.8 Bij de behandeling van deze aanvraag bleek het niet mogelijk te zijn aan deze offerte uitvoering te geven, vanwege de specifieke wensen van Consument.

Consument wilde een ingangsdatum die verder in de toekomst lag. Consument had bekend kunnen zijn met het feit dat dit complicaties kon opleveren,

- op basis van de offerte (de ingangsdatum mocht maximaal 90 dagen in de toekomst liggen) en
- op basis van de melding die hij van de Adviseur kreeg bij het invullen van de uitgangspunten op de website ("neem contact op met de servicedesk").

Desalniettemin heeft Consument de gratis offerte omgezet in een betaalde aanvraag.

3.9 De Adviseur heeft contact opgenomen met Consument om te laten weten dat de aanvraag niet doorgezet kon worden. De Adviseur heeft met Consument alternatieven besproken. Afgestemd is dat Consument een aanvraag zou indienen voor een offerte bij [aanbieder 2]. Dit heeft Consument gedaan. Consument heeft de offerte dezelfde dag ontvangen en direct omgezet naar een aanvraag. Opnieuw is Consument akkoord gegaan met de betaling van bemiddelingskosten (€ 155,-), die per e-mail zijn bevestigd.

3.10 Ondanks de eerdere telefonische uitleg blijkt dat Consument met deze aanvraag opnieuw een fout heeft gemaakt, omdat gekozen is voor vijf jaar opbouwen in plaats van vijf jaar uitkeren. De Adviseur heeft nogmaals contact opgenomen met Consument. Ter ondersteuning van het indienen van een derde aanvraag wordt door de Adviseur de juiste offerte van [aanbieder 2] aan Consument verstrekt, zodat Consument deze kan omzetten naar een aanvraag. Consument laat weten deze aanvraag te zullen indienen en biedt zijn excuses aan voor het ongemak.

Standpunt van de Adviseur

3.11 Consument heeft kennelijk gehandeld op basis van aannames, zonder zich ervan te vergewissen wat de gevolgen van zijn handelingen zouden kunnen zijn. Consument had kunnen weten dat hij bezig was met het indienen van een aanvraag waarvoor kosten in rekening zouden worden gebracht. Consument wordt tijdens het aanvraagproces stap voor stap duidelijk en helder geïnformeerd. Er is een duidelijk verschil tussen het opvragen van een gratis offerte en het indienen van een aanvraag.

3.12 Consument is op verschillende momenten helder geïnformeerd met betrekking tot de eenmalige bemiddelingskosten.

Deze zijn vermeld in:

- het resultatenscherm, nadat klant uitgangspunten voor de vergelijking heeft bepaald.
- de offertes.
- het aanvraagproces, waarbij klant akkoord moet geven voor deze kosten.
- de bevestigingsmail na de aanvraag.

3.13 Consument heeft, na ontvangst van de gratis offertes, bij het indienen van de eerste en tweede aanvraag ingestemd met het betalen van de bemiddelingskosten voor de dienstverlening van de Adviseur, te weten de behandeling van zijn aanvraag. De Adviseur heeft beide aanvragen in behandeling genomen. De Adviseur heeft coulancehalve afgezien van het in rekening brengen van de kosten voor de aanvraag bij [aanbieder 1], maar slechts op voorwaarde dat Consument via de Adviseur een nieuwe aanvraag zou indienen voor [aanbieder 2]. De kosten voor de tweede aanvraag bij [aanbieder 2] worden wél in rekening gebracht. Er is geen sprake van een resultaatsverplichting, maar van een inspannings-verplichting.

3.14 De Adviseur bestrijdt de stelling van Consument dat:

- **Consument is misleid**. Consument "is transparant en met volle aandacht geserviced". Consument heeft eerst gratis offertes opgevraagd en daarvoor zijn daadwerkelijk ook geen kosten in rekening gebracht. Consument heeft vervolgens aantoonbaar twee aanvragen ingediend en is twee keer schriftelijk akkoord gegaan met de bemiddelingskosten voor die aanvragen. Van misleiding is geen sprake.
- **Consument twee keer dezelfde offerte heeft gekregen**. De telefonisch besproken wijziging staat in de tweede offerte (uitkeren in plaats van opbouwen).
- **Consument geen bemiddelingskosten behoeft te betalen, omdat hij alleen offertes heeft opgevraagd**. Consument heeft de offertes omgezet in aanvragen en werd daarmee gehouden tot betaling van de bemiddelingskosten. Tijdens het aanvraagproces is Consument geïnformeerd over het feit dat hij het wettelijk recht heeft een afgenomen product binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn ongedaan te maken. Dit staat los van de overeengekomen bemiddelingskosten. De Adviseur verwijst naar zijn voorwaarden.
- **Bij het maken van de berekening bij [aanbieder 1] een fout wordt getoond**. De website toont als melding dat de door Consument gekozen ingangsdatum (wellicht) te ver in de toekomst ligt, met het verzoek contact op te nemen met de servicedesk.
- **Consument van de Adviseur naar [aanbieder 2] moest**. De Adviseur heeft dit als optie gegeven. Het is de enige aanbieder die een uitkeringsproduct kan leveren met de door Consument gewenste lange uitstelperiode, waarbij Consument maar één keer de bemiddelingskosten behoeft te betalen. Dit in tegenstelling tot de situatie waarin Consument eerst kosten maakt voor een spaarproduct en vervolgens voor een uitkeringsproduct. De Adviseur informeert zijn klanten over mogelijke oplossingen en de klanten bepalen zelf of zij daarvan gebruik willen maken.

3.15 Dat Consument uiteindelijk gekozen heeft via een familielid een ander product af te sluiten, is zijn goed recht. Dit ontslaat hem evenwel niet van de verplichtingen die hij met de Adviseur is aangegaan.

Consument moet dus betalen voor de bemiddelingskosten, zoals overeengekomen. Dit zijn de voorwaarden waar Consument tot twee keer toe mee akkoord is gegaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument gehouden is de bemiddelingskosten aan de Adviseur te voldoen. Op basis van de informatie in het dossier concludeert de Commissie dat Consument gehouden is deze kosten te voldoen aan de Adviseur. De Commissie licht dit toe.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument twee maal een gratis offerte heeft aangevraagd en twee maal deze gratis offerte heeft omgezet in een aanvraag voor een product.

4.3 Voor wat betreft de eerste offerte-aanvraag, bij [aanbieder 1], stelt de Commissie vast – nu Consument dit niet weersproken heeft – dat de aanvraag is gestrand omdat de door Consument gewenste opzet van het product bij de betreffende aanbieder niet mogelijk bleek (ingangsdatum te ver in de toekomst). Ook stelt de Commissie vast dat Consument hierover na ontvangst van de offerte en voorafgaand aan de aanvraag van het product is geïnformeerd en Consument desalniettemin gekozen heeft de aanvraag door te zetten. Nu de Adviseur heeft besloten de overeengekomen bemiddelingskosten niet in rekening te brengen, hebben partijen hierover geen discussie.

4.4 De Commissie gaat in op de tweede offerte-aanvraag. De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat Consument deze aanvraag heeft gedaan na overleg met de Adviseur. Dit betekent dat tussen Consument en de Adviseur gesproken is over zijn wensen en de mogelijkheden die er bestonden. Op basis daarvan heeft Consument een offerte aangevraagd voor een product bij [aanbieder 2]. In deze aanvraag heeft Consument, zo heeft de Adviseur onweersproken gesteld, een fout gemaakt door te kiezen voor een lijfrente in opbouwfase, terwijl hij had moeten kiezen voor een lijfrente in uitkeringsfase. Omdat de Adviseur wist welk type product Consument zocht, heeft de Adviseur direct contact opgenomen met Consument om te laten weten dat dit niet de juiste aanvraag was. Ten behoeve van Consument heeft de Adviseur toen alsnog de juiste offerte in orde gemaakt. Deze offerte heeft Consument niet zelf omgezet in een aanvraag voor een product.

4.5 Desalniettemin is de Commissie van oordeel dat Consument gehouden is de bemiddelings-kosten van de Adviseur te voldoen. Consument heeft zich (tot twee keer toe) gecommitteerd tot betaling van de bemiddelingskosten van de Adviseur.

Op basis van de informatie bij de vergelijking voor de aanvraag van de offerte, op basis van de offerte en op basis van de bevestigingsmail na omzetting van de aanvraag wist Consument, althans had hij moeten weten dat hij zich verbond tot betaling van de bemiddelingskosten. De hoogte van dit bedrag was voor hem kennelijk akkoord, nu hij daarover geen vragen heeft gesteld aan de Adviseur.

4.6 Dat de offerte voor [aanbieder 2] niet heeft geleid tot de aanvraag van een product is niet te wijten aan de Adviseur én niet aan de keuze van Consument om geen aanvraag te doen, maar aan de fout die Consument heeft gemaakt door te kiezen voor een product in opbouwfase, terwijl hij een product in uitkeringsfase nodig had.

4.7 Onder deze omstandigheden is de Commissie van oordeel dat tussen Consument en de Adviseur een overeenkomst tot bemiddeling tot stand is gekomen. De toezending van de correcte offerte (met behulp van de Adviseur) en de acceptatie van de correcte offerte waren in het licht van de contacten die de Adviseur en Consument hebben gehad feitelijk slechts een formaliteit. De aanname van Consument dat hij alleen gehouden was tot betaling bij totstandkoming van een product, is onjuist.

4.8 Dat Consument uiteindelijk zelf besloten heeft een product op *execution only* basis af te sluiten, is zijn goed recht, maar laat onverlet dat hij gehouden is de met de Adviseur overeengekomen kosten te voldoen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht van Consument ongegrond.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.