Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1030

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Datum uitspraak	26 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Veldsink Advies Holding B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De consument stelt dat de kosten voor het sluiten van de verzekering eenmalig een bedrag van € 395,- zouden bedragen en er niet door de adviseur is gesproken over de jaarlijkse beheerskosten van € 45,-. Naar het oordeel van de commissie zijn er geen omstandigheden die rechtvaardigen dat hetgeen partijen schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen achteraf alsnog terzijde wordt geschoven.

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. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is in september 2013 met de adviseur in contact gekomen naar aanleiding van het oversluiten van een eerder bij Allianz ondergebrachte overlijdensrisicoverzekering. De nieuwe verzekering bij Legal & General heeft voor de consument tot een substantieel lagere maandpremie geleid.

2.2 De adviseur heeft voor de uitgevoerde werkzaamheden een bedrag van € 395,- bij de consument in rekening gebracht. Voor de vergoeding van beheerskosten en automatische incasso van de premies gaat de adviseur uit van een bedrag van € 45,- per jaar.

2.3 De consument heeft op 30 september 2013 een overeenkomst ondertekend waarin beide kostenposten zijn opgenomen.

2.4 Sindsdien heeft de consument een enkele maal bij de adviseur navraag gedaan over de reden van de jaarlijkse beheerskosten van € 45,-. Niettemin is het bedrag telkenmale voldaan tot het moment dat de consument in november 2023 een klacht bij de adviseur heeft ingediend.

2.5 De interne klachtenprocedure heeft partijen niet dichter tot elkaar gebracht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.6 De consument is van mening dat hem in 2013 door een medewerker van de adviseur is toegezegd dat voor het oversluiten van de overlijdensrisicoverzekering slechts eenmalig een bedrag van € 395,- in rekening zou worden gebracht. Over eventuele beheerskosten is nooit met hem gesproken. Bij het ondertekenen van het formulier voor de automatische incasso heeft de consument per abuis de tekst over deze kosten over het hoofd gezien. De adviseur heeft in november 2023 een bedrag van € 45,- teruggestort, maar de consument verlangt daarnaast ook een restitutie van de eerder door hem betaalde beheerskosten, zijnde een bedrag van € 405,-.

Het verweer

2.7 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 moet de vraag beantwoorden of de adviseur zich terecht op het standpunt stelt dat de consument hem gedurende de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering de jaarlijkse beheerskosten van € 45,- dient te betalen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht haar oordeel hierna toe.

3.2 De consument stelt dat bij het oversluiten van de overlijdensrisicoverzekering door een medewerker van de adviseur hem is toegezegd dat deze transitie eenmalig een bedrag van € 395,- zou kosten. In de wet zijn er regels voor wie in dat verband wat moet bewijzen (artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering)[1]. Het uitgangspunt is dat de consument, als eisende partij, deze stelling moet bewijzen indien de wederpartij – de adviseur - deze gemotiveerd heeft betwist.

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 De consument heeft geen documenten overgelegd waaruit het bovenstaande zou blijken, terwijl de adviseur een door de consument op 30 september 2013 ondertekend formulier heeft overgelegd met daarin de passage opgenomen dat voor het adviseren, bemiddelen en beheren van de overlijdensrisicoverzekering éénmalig € 395,- en jaarlijks € 45,- in rekening wordt gebracht.

Dat de consument, zoals door hem gesteld, deze laatste kostenpost over het hoofd heeft gezien bij het ondertekenen van dit formulier doet hier niets aan af en komt dan ook voor zijn rekening. Naar het oordeel van de commissie zijn er geen omstandigheden die rechtvaardigen dat hetgeen partijen schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen achteraf alsnog terzijde wordt geschoven.

3.4 De slotsom is dat de commissie op basis van de beschikbare informatie en documentatie geen reden heeft om aan te nemen dat de adviseur op onjuiste gronden de vordering van de consument heeft afgewezen of op andere gronden tekort is geschoten.

Conclusie

3.5 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.