

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0122
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 juli 2020
Ingediend door : mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen : Financieel Fit Servicecenter B.V. h.o.d.n. Financieel Fit | Arnhem, gevestigd te Bergen op Zoom, verder te noemen Financieel Fit
Datum uitspraak : 5 februari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitspraak : Vordering toegewezen

Samenvatting

Consumenten hebben een beheerovereenkomst gesloten met De Hypotheekadviseur. Later heeft een naamswijziging plaatsgevonden. Sindsdien loopt de overeenkomst met Financieel Fit. Op de overeenkomst is bijgeschreven dat daarvan ook jaarlijkse belastingaangifte deel zou uitmaken. Financieel Fit heeft die diensten niet verleend en gesteld dat deze geen deel uitmaken van het afgesloten pakket. De commissie heeft geoordeeld dat consument wel recht had op de hulp bij de belastingaangifte en begroot de schade van consument op € 450,-.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Financieel Fit; 3) de reactie van de consumenten (de repliek) en 4) de laatste reactie van Financieel Fit (de dupliek).
- 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 consumenten en Financieel Fit hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

- 2.1 Consumenten hebben met De Hypotheekadviseur op 10 november 2012 een overeenkomst van opdracht gesloten.

Voor zover hier relevant maakte de Beheerovereenkomst Extra onderdeel van die overeenkomst uit. De prijs en de dienstverlening in het kader van die beheerovereenkomst waren daarin als volgt bepaald:

 **Beheerovereenkomst Extra: Standaard € 4,95 + Extra € 7,00 = Maandelijks kosten € 11,95**
Als Standaard+

1. Jaarlijkse controle of financieel advies nog past bij de wensen en doelstellingen.
2. Inventarisatie van de veranderingen t.o.v. het laatste gesprek.
3. Jaarlijkse controle of de situatie bij overlijden voldoende afgedekt is.
4. Jaarlijkse controle of de situatie bij arbeidsongeschiktheid voldoende afgedekt is.
5. Jaarlijkse controle of de situatie bij werkloosheid voldoende afgedekt is.
6. Doorvoeren van wijzigingen in de producten n.a.v. wijziging in het advies of wijzigingen in de persoonlijke situatie van Opdrachtgever
7. Continue monitoren van beschikbare producten in de markt.
8. Opname van de hypotheekgegevens in het Hypotheekchecksysteem van De Hypotheekadviseur. Dit systeem zorgt ervoor dat Opdrachtnemer automatisch op de hoogte wordt gebracht van de mogelijkheden om de hypotheek te optimaliseren als daar mogelijkheden voor zijn.
9. Advies inzake het fiscaal boxenstelsel.
10. Inzichtelijk maken netto besteedbaar inkomen.
11. WOZ-bezwaarschrift(en)
12. Minimaal een keer in de 3 jaar een persoonlijk bezoek van/aan een adviseur voor de controle van de lopende producten en het opschonen van de correspondentie.
13. Looptijd: Per maand opzegbaar (1 maand opzegtermijn) door middel van een brief. Dit geldt voor het gedeelte voor Extra. Beheerovereenkomst gaat dan terug naar Standaard.

14: Jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting

- 2.2 Consumenten hebben op 7 maart 2016 een verzoek gedaan aan Financieel Fit om de inkomstenbelasting te bekijken. De adviseur van dienst heeft de volgende dag per e-mail gereageerd dat daarvoor € 90,- in rekening zou worden gebracht.
- 2.3 Consumenten hebben in 2018 gepoogd een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten. Uiteindelijk is die polis in eerste instantie niet opgemaakt. Later heeft is er alsnog een polis opgemaakt, waarna de verzekering door consumenten is beëindigd. Ten aanzien van de gang van zaken ten aanzien van deze polis heeft Financieel Fit op 6 juli 2020 excuses gemaakt, waarna consumenten financieel zijn gecompenseerd.
- 2.4 In september 2019 ontvingen consumenten het bericht dat De Hypotheekadviseur voortaan zou verder gaan als Financieel Fit.
- 2.5 In januari 2020 hebben consumenten geprobeerd een nieuwe afspraak met Financieel Fit te maken. Die afspraak werd afgezegd. Vervolgens is op 10 april 2020 alsnog een afspraak gemaakt.

2.6 Per 1 september 2020 is de beheersovereenkomst tussen partijen beëindigd.

De klacht en vordering

2.7 Consumenten hebben een aantal klachten aan Financieel Fit gericht. Dat zijn de volgende.

- 2.7.1. Ten eerste werd in de loop der tijd steeds lastiger om een afspraak te maken in het kader van de beheersovereenkomst. Sinds de naamswijziging van De Hypotheekadviseur in Financieel Fit wordt het consumenten nagenoeg onmogelijk gemaakt een afspraak te maken. Terugbelafspraken worden niet nagekomen, en pas nadat consumenten zelf veel tijd en moeite investeren, is het mogelijk een afspraak te maken. Dit stroperige proces geldt ook voor de dienstverlening in het kader van de verzekeringsbemiddeling, waar consumenten zelf veel moeite hebben moeten doen om een verzekering tot stand te brengen.
- 2.7.2. Ten tweede wordt getwijfeld aan de uitvoering van de diensten in de beheersovereenkomst. Er wordt immers niet geïnformeerd door Financieel Fit dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, waardoor niet te controleren is of de diensten zijn uitgevoerd. Ten derde stelt Financieel Fit dat de dienstverlening in het kader van de beheersovereenkomst is gewijzigd. De afgesloten beheersovereenkomst zou volgens Financieel Fit niet meer van toepassing zijn, en de jaarlijkse belastingaangifte zou geen deel meer uitmaken van de dienstverlening. Consumenten stellen in dit kader dat zij niet de dienstverlening krijgen waar zij recht op hebben (gehad). Zij vorderen in het licht van het voorgaande teruggave van de betaalde maandelijkse bedragen sinds april 2016 tot en met augustus 2020.
- 2.7.3. Ten derde hebben consumenten geklaagd over het uitblijven van informatie over het gebruik van een digitaal dossier. Waren zij van het bestaan daarvan op de hoogte gebracht, dan hadden zij daarvan sinds 2018 gebruik kunnen maken.

Het verweer

2.8 Financieel Fit heeft de volgende verweren gevoerd.

- 2.8.1. Ten aanzien van de gebrekkige communicatie heeft Financieel Fit gewezen op de vele mutaties die de afgelopen jaren in het personeelsbestand hebben plaatsgevonden. Ten aanzien van de verzekeringsbemiddeling heeft Financieel Fit aangegeven dat daarin een administratieve fout is gemaakt, waarvoor een tegemoetkoming is geboden.
- 2.8.2. Voor wat de beheersovereenkomst betreft heet Financieel Fit aangegeven dat van die dienstverlening wel degelijk gebruik is gemaakt. Zo is er gebruik gemaakt van de hypotheekcheck en het WOZ-bezwaarschrift. Dat diensten niet zijn verleend, is zodoende niet waar. Volgens Financieel Fit maakt de jaarlijkse belastingaangifte geen deel uit van de dienstverlening. Dat consumenten tot 2016 kennelijk gebruik hebben kunnen maken van die dienstverlening is in hun voordeel geweest.

Hadden consumenten de hulp bij belastingaangifte als aanvullende service gewenst, dan hadden zij een Beheerovereenkomst Optimaal kunnen afsluiten.

- 2.8.3. Financieel Fit heeft geen verklaring waarom er niet op het digitale dossier is gewezen in een jaarlijkse check.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie merkt vooraf op dat zij niet bevoegd is te oordelen over de gang van zaken rondom de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Het gaat hier om doeleinden binnen de handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten, waardoor er geen sprake is van een Consument in de zin die het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening daaraan geeft.
- 3.2 Dat betekent dat de commissie het oordeel beperkt tot de onvrede die zijdens consumenten bestaat over de communicatie en over de dienstverlening door Financieel Fit. Ten aanzien van de communicatie geldt dat daarvoor in het dossier, behalve de gang van zaken voor wat betreft de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geen aanknopingspunten te vinden zijn. Dat afspraken in de periode tussen februari en april 2020 moeilijker tot stand konden worden gebracht, is gelet op de situatie rondom Covid-19 begrijpelijk. Daarbij merkt de commissie op dat door Financieel Fit excuses zijn uitgesproken over de dienstverlening in het kader van de verzekering. Dat door consumenten schade geleden is door dit handelen van Financieel Fit is overigens gesteld noch gebleken.
- 3.3 Dat Financieel Fit consumenten niet heeft gewezen op het digitale systeem dat in 2018 werd geïntroduceerd, vormt evenmin een grond om schade te kunnen toewijzen. Het was weliswaar netter geweest als daarover wel actief geïnformeerd was, maar in feite betekende dit slechts extra service, die ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst in 2012 niet voorzienbaar was en waarop consumenten dus ook geen recht hadden.
- 3.4 Consumenten hebben gesteld dat onduidelijk is welke diensten verleend zijn door Financieel Fit in het kader van de beheerovereenkomst. Er is geen informatie verstrekt over de verrichte werkzaamheden. De commissie volgt deze stelling van consumenten niet. Er is door consumenten gesteld dat contacten moeilijk tot stand kwamen, maar niet dat er geen contact plaatsvond in het kader van de beheerovereenkomst. Ook hebben consumenten, behalve voor de hulp bij de belastingaangifte, niet aangegeven welke diensten er niet verleend zijn, die conform de beheerovereenkomst wel verleend hadden moeten worden.
- 3.5 Ten aanzien van de hulp bij de belastingaangifte heeft Financieel Fit gesteld dat deze geen onderdeel van de overeenkomst uitmaakte. Die stelling van Financieel Fit kan niet gevolgd worden.

Door de bijschrijving op de in overweging 2.1 genoemde beheerovereenkomst maakt de hulp bij de belastingaangifte daarvan deel uit. Dat betekent dat Financieel Fit die service vanaf 2016 tot en met 2020 had moeten verlenen aan consumenten. De schade die consumenten daardoor hebben opgelopen kan worden begroot op het bedrag dat Financieel Fit daarvoor redelijk achtte. Blijkens de opgave daarvan (zie overweging 2.2) gaat het daarbij om een bedrag van € 90,- per jaar.

- 3.6 Een en ander betekent dat Financieel Fit een bedrag van € 450,- aan consumenten dient te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Financieel Fit een bedrag van € 450,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.