

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0488
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 9 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Kleinhout 50 Plus Makelaardij & WHC Hypotheken, gevestigd te Hoofddorp, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak	: 2 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in 2008 een service-abonnement afgesloten bij de adviseur. Daarvan maakte een jaarlijkse controle op de hypotheek en de jaarlijkse belastingaangifte deel uit. De adviseur heeft aangegeven dat deze afspraken zijn gewijzigd in 2016, toen een nieuwe overeenkomst werd gesloten. De commissie volgt dat verweer van de adviseur. De klacht van consument dat de hypothecaire geldlening niet jaarlijks is gecontroleerd wordt om die reden afgewezen. De klacht dat de belastingaangifte op een onjuiste wijze is gedaan, wordt als onvoldoende aannemelijk afgewezen.

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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie van de adviseur (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 adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

- 2.1 De consument heeft op 1 februari 2008 met de rechtsvoorganger van de adviseur een overeenkomst gesloten voor een 'persoonlijk financieel plan.'

Op dezelfde dag heeft de adviseur de inhoud van die overeenkomst uiteengezet.

Wij maakten de navolgende afspraken:

- * U krijgt van ons een abonnement ad €.50,- per jaar met de navolgende faciliteiten:
 - wij controleren uw beschikking toeslagen alsmede aanvragen en controle voorlopige teruggaaf inkomstenbelasting (indien van toepassing)
 - wij verzorgen uw aangifte inkomstenbelasting
 - wij maken en houden uw persoonlijk Financieel Plan bij
 - wij verzorgen uw eigen "financiële kluis"
 - wij controleren jaarlijks uw verzekeringen, uw beleggingen en uw pensioenen
- * Wij gaan uw huidige hypotheekconstructie opnieuw voor u bekijken en u krijgt van ons een advies m.b.t het vastzetten c.q. beleggen van het geld op uw beleggingsrekening
- * Wij zullen een Persoonlijk Financieel Plan voor u maken en indien u een hiaat heeft in uw inkomen bij arbeidsongeschiktheid, overlijden of op uw pensioenleeftijd, dan ontvangt u van ons een advies om dit hiaat te dichten
- * Wij kijken voor u naar de mogelijkheden m.b.t het bedrag ad €.25.000,- dat u op 01-05-2012 van het Nationaal Restauratiefonds gaat ontvangen.
- * U ontvangt van ons een uitgebreide adviesmap met overzichten alsmede opberg ruimte voor uw polissen.

→ 1-5-2011



2.2 In de overeenkomst worden de werkzaamheden voor het hiervoor genoemde abonnement uitgesplitst in de volgende werkzaamheden:

- * Het beschikbaar stellen en onderhouden van uw eigen financiële kluis;
(Hier kunt u uw financiële gegevens altijd inzien en bewerken via een internetlink met behulp van een persoonlijke inlognaam en uw eigen wachtwoord)
- * het jaarlijks verzenden aan u van een inventarisatieformulier
- * het voeren van adviesgesprekken met u indien u dat wenst
- * u op de hoogte houden van alle nieuwe wettelijke en financiële ontwikkelingen voor zover deze voor u van belang zijn
- * het jaarlijks controleren en updaten van uw verzekeringen, uw hypotheek, uw bancaire producten en uw pensioenen
- * het jaarlijks updaten van uw Persoonlijk Financieel Plan n.a.v het vragenformulier
- * het controleren en het aanvragen van de Voorlopige Teruggaaf Inkomstenbelasting
- * het verzorgen van de jaarlijkse aangifte Inkomstenbelasting en bezwaarschriften
- * het eventueel aanvragen en controleren van toeslagen
(zorg-, kinder-, kinderopvang-, en huurtoeslag)
- * optreden als intermediair voor overige diensten via Kwaliteits Adviseurs.

2.3 Op 25 februari 2016 is een nieuwe opdracht tot dienstverlening gesloten. In die nieuwe overeenkomst wordt een bedrag van € 75,- (exclusief btw) genoemd, waarvoor de aangifte inkomstenbelasting voor het genoemde belastingjaar wordt verzorgd.

In de overeenkomst heeft de adviseur het volgende selectievakje met begeleidende tekst opgenomen, dat de consument niet gevuld heeft:

- * Ik wil een service-abonnement voor extra service alsmede controle van mijn hypotheek en Verzekeringen en/of maandelijks sparen om de kosten van de belastingaangifte te spreiden. Neem contact met mij op voor de opties.

- 2.4 De consument is benaderd door Florius, haar hypotheekverstrekker, omdat zij een aflossingsvrije geldlening heeft. Uit dat gesprek is gebleken dat de risico-opslag van 0,5 procentpunt, die verwerkt is in het hypotheekrentetarief, zou kunnen komen te vervallen. De consument heeft begrepen dat die rentekorting in een eerder stadium verleend had kunnen worden, wanneer zij daarop was geweest. Zij heeft zich vervolgens tot de adviseur gewend, die haar klacht heeft afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument heeft gesteld dat de adviseur niet de werkzaamheden heeft uitgevoerd die verwacht mochten worden op basis van het afgesloten service-abonnement. De schade die zij heeft gevorderd bedraagt € 1.200,00 en is gebaseerd op een jaar aan te veel betaalde hypotheekrente.

De consument betwist dat het service-abonnement dat in 2008 afgesloten werd op enig moment is gewijzigd, laat staan dat zij geïnformeerd is over de wijziging van de inhoud van die overeenkomst. De adviseur dient derhalve de werkzaamheden uit te voeren zoals ze in 2008 overeengekomen zijn. Uit de in overweging 2.2 hierboven opgenomen lijst werkzaamheden blijkt duidelijk dat een jaarlijkse controle van de hypotheek tot dat takenpakket behoort.

De consument heeft gesteld dat de adviseur tekort is geschoten in de verplichtingen die uit het service-abonnement voortvloeien. De jaarlijkse controle van de hypotheek maakt daarvan deel uit. De adviseur had moeten constateren dat de rente verlaagd kon worden, zeker omdat hij wist dat er sprake was van een sterke WOZ-waardestijging. Daarnaast heeft de consument de vraag gesteld of de adviseur fouten heeft gemaakt in verband met de belastingaangifte die is verricht voor de consument. Zo is de aanvraag voor zorgtoeslag over 2017 te laat ingediend en daardoor niet toegekend. Ook zijn er in de loop der jaren diverse verschillen ontstaan tussen de voorlopige teruggave en de vaststelling van de definitieve aanslag.

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 dient de vraag te beantwoorden welke werkzaamheden de consument mocht verwachten van de adviseur. Partijen verschillen van mening of er nog een service-abonnement bestaat en welke inhoud die overeenkomst heeft. De consument heeft gesteld dat de afspraken uit 2008 ongewijzigd zijn voortgezet, zodat de adviseur verplicht was haar hypotheek jaarlijks te controleren. De adviseur heeft aangegeven dat vanwege de hiervoor in 2.3 genoemde overeenkomst die in 2016 werd gesloten het service-abonnement is komen te vervallen.
- 3.2 In de jurisprudentie is uitgemaakt dat deze vragen beantwoord moeten worden door te kijken naar alle relevante omstandigheden van het geval en uitleg te geven aan wat partijen binnen die omstandigheden mochten verwachten. Zie Hoge Raad 18 maart 1981, NJ 1981, 635 (Haviltex). Onweersproken heeft de adviseur gesteld dat er tot aan de wijziging van de overeenkomst jaarlijks een vraag- en opdrachtformulier werd verzonden aan klanten, waarin onder meer werd gevraagd of onderhoud van de hypotheek en verzekeringen gewenst werd. Nadat de overeenkomst wijzigde doordat de nieuwe overeenkomst in 2016 werd gesloten, heeft de adviseur dergelijke formulieren niet langer verzonden.
- 3.3 Naar het oordeel van de commissie kon de consument er niet op vertrouwen dat de overeenkomst ongewijzigd was voortgezet. Het had het op de weg van de consument gelegen om vragen te stellen over de inhoud van de nieuwe overeenkomst die in 2016 gesloten werd (zie 2.3), met name omdat daarin de vraag werd gesteld of een service-abonnement gewenst werd. Door het selectievakje niet te vullen, kon de consument er niet zonder meer vanuit gaan dat de dienstverlening uit 2008 ongewijzigd werd voortgezet. Dat geldt in het bijzonder omdat de dienstverlening ook daadwerkelijk wijzigde en de jaarlijkse formulieren (zie 3.2) niet langer werden verstuurd. Ook bepaalde die nieuwe overeenkomst dat de prijs van de belastingaangifte, die reeds op grond van die bestaande overeenkomst werd gedaan, met 50% werd verhoogd. Ook dit had tot vragen aan de zijde van de consument moeten leiden over de wijze waarop de dienstverlening wijzigde. De commissie concludeert daaruit dat een jaarlijkse controle van de hypotheek en verzekeringen geen onderdeel meer uitmaakte van de nieuwe overeenkomst. Uit de door Consument aangedragen feiten valt ook niet op te maken dat die controle na 2016 feitelijk nog wel is gedaan, zodat consument zich ook niet kan beroepen op gewekte verwachtingen.
- 3.4 Tot slot heeft de consument gesteld vragen te hebben over de belastingaangifte die de adviseur verrichte. Zo zijn er vraagtekens geplaatst bij onder meer verschillen tussen de uiteindelijke aanslag en de voorlopige teruggave, en bij de al dan niet aangevraagde zorgtoeslag.

De consument heeft echter nagelaten deze klachten nader te onderbouwen, en de adviseur heeft gesteld steeds te hebben geacteerd op de opdrachten van de consument, die steeds wisselden. De commissie is van oordeel dat er onvoldoende is gesteld waaruit zou kunnen blijken dat de adviseur is tekortgeschoten in de verplichting de belastingaangifte te verrichten.

3.5 De commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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.