

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0940
(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Dukaat Financiële Diensten B.V., handelend onder de naam Van Dasselaar & Partners
Financiële Diensten, gevestigd te Gouda, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 5 november 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De adviseur heeft gelegenheid daarvoor gekregen, maar heeft geen verweer ingediend. De vordering van de consumenten komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. Vordering daarom toegewezen.

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 en 2) de aanvullende stukken van de consumenten. De adviseur is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren, maar heeft geen verweerschrift ingediend.
- 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 consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben in 2015 een overeenkomst voor beleggingsadvies met de adviseur gesloten. Overeengekomen was een adviesvergoeding van 0,8% per jaar over het te beleggen vermogen van circa € 300.000,-, welke vergoeding per kwartaal vooraf in rekening zou worden gebracht.

- 2.2 De adviseur is met de consumenten overeengekomen om gedurende de looptijd van de overeenkomst verschillende werkzaamheden te verrichten, zoals begeleiding bij het vaststellen van hun financiële wensen en doelstellingen en, volgens de consumenten, ook het maken van een financiële planning voor het (geplande) stoppen met werken van de consumenten per 1 juli 2019 respectievelijk 1 januari 2020. Op 26 maart 2018 en 25 april 2018 hebben de consumenten met de adviseur daarover (nadere) afspraken gemaakt. De adviseur heeft daaraan echter geen gevolg gegeven of contact met de consumenten opgenomen.
- 2.3 De consumenten hebben per e-mail van 8 maart 2019 de adviseur geschreven:
*“Nadat wij op 26 maart en 25 april 2018 gesproken hebben, heb jij aan geen van de toen gemaakte afspraken gevolg gegeven en op geen enkel verzoek om met ons contact op te nemen gevolg gegeven. Wel heb jij maandelijks de via inhouding op het Fondsenplatform betaalde vergoeding voor de afgesproken dienstverlening ontvangen.
Je zult begrijpen dat dit voor ons onacceptabel is.
Wij willen daarom de inhouding op het Fondsenplatform onmiddellijk beëindigd zien en alle door ons betaalde vergoedingen vanaf 1 januari 2018 terugontvangen onder verrekening van uitsluitend de in 2018 nog door jou gemaakte en afdoende gespecificeerde kosten.
Als je prijs stelt op het voortzetten van de dienstverlening dan ontvangen we graag een nieuw voorstel. Zo niet dan moeten we helaas de samenwerking beëindigen.
Graag jouw reactie binnen 2 weken, dus uiterlijk 22 maart 2019.”*
- 2.4 Op het bericht van 8 maart 2019 van de consumenten heeft de adviseur niet gereageerd en de consumenten hebben de samenwerking beëindigd. Vanaf april 2019 is hun beleggingsrekening niet meer gekoppeld aan het agentschap van de adviseur en is de adviesvergoeding voor de adviseur niet meer door de fondsbeheerder in rekening gebracht.
- 2.5 Naar aanleiding van (telefonische) gesprekken in 2020 heeft de adviseur bij e-mail van 27 maart 2020 nog wel als volgt gereageerd:
“Naar aanleiding van ons laatste gesprek begrijp ik dat jullie van mij een tegenprestatie verwachten. En ik ben bereid hierover mee te denken. Om dit in een financiële zin af te wikkelen, moet ik helaas even een pas op de plaats maken. De laatste weken slaan bij mij ook in als een bom en dit heeft direct gevolgen voor mijn uitstaande facturen bij diverse zakelijke opdrachtgevers. Vanuit die hoek is het doodstil geworden. Daarom, ik ben bereid om tot een oplossing te komen, maar qua datum heb ik hier mee tijd voor nodig. Ik hoop dat jullie hier begrip voor op kunnen brengen.”

- 2.6 Diezelfde dag (27 maart 2020) hebben de consumenten richting de adviseur als volgt gereageerd:
“Dank voor je antwoord. Inhoudelijk gaat het om het besproken bedrag van €3089,13. Als je de betaling hiervan in het licht van de huidige ontwikkelingen wilt faseren dan hebben we daar begrip voor en daarover zijn we bereid een afspraak te maken. Daarvoor ontvangen we graag jouw voorstel, bijvoorbeeld voor een betaling in termijnen. Een open einde willen we niet, daarvoor loopt dit nu al veel te lang.”
- 2.7 De consumenten hebben vervolgens bij e-mails van 29 juli, 24 juli, 3 augustus, 2 november en 21 december 2020 bij de adviseur gerappelleerd. Bij het laatste bericht hebben zij de adviseur verzocht het bedrag van € 3.089,13 vóór 1 januari 2021 over te maken en aangekondigd bij gebrek daaraan juridische stappen te zullen ondernemen. De adviseur heeft daarop niet gereageerd.
- 2.8 De consumenten hebben vervolgens hun rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld, die bij brieven van 22 februari 2021 en 13 april 2021 de adviseur heeft verzocht het gevorderde bedrag (terug) te betalen. Omdat een reactie uitbleef hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten klagen over het niet nakomen van afspraken door de adviseur en het niet (meer) reageren op hun berichten. De consumenten vorderen terugbetaling van de als vergoeding voor de adviseur ingehouden bedragen vanaf 2018 tot en met het eerste kwartaal van 2019. De adviseur heeft daarvoor geen enkele werkzaamheden verricht. Het betreft een vordering van € 3.089,13.

Het verweer

- 2.10 De adviseur is in de gelegenheid gesteld maar heeft geen verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie stelt voorop dat de adviseur geen verweer heeft ingediend in de procedure. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consumenten haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier met bijlagen.
- 3.2 De vordering van de consumenten betreft de via de fondsbeheerder ingehouden vergoedingen voor de adviseur met betrekking tot de periode vanaf 2018 tot en met het eerste kwartaal van 2019.

Vanaf laatstgenoemd moment zijn deze vergoedingen, op verzoek van de consumenten, niet meer door de fondsbeheerder in rekening gebracht. De consumenten hebben het bedrag met facturen onderbouwd en vorderen dit bedrag van € 3.089,13 van de adviseur omdat hij vanaf begin 2018 de gemaakte (nadere) afspraken tot het verlenen van advies niet is nagekomen.

- 3.3 De commissie is van oordeel dat de vordering van consumenten haar niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. De vordering wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 3.089,13 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.