

Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0822

(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. D. van der Linden, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	VvAA financieel-economisch adviesbureau B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Trefwoorden	Tussenpersoon

Samenvatting

Tussenpersoon. De consument vindt dat de tussenpersoon hem ten onrechte aan het serviceabonnement van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering houdt. Daarnaast vindt de consument dat de service van de tussenpersoon geen meerwaarde heeft. De commissie oordeelt dat de tussenpersoon niet rechtsgeldig heeft geweigerd het serviceabonnement te beëindigen. De consument heeft evenwel geen recht op volledige terugbetaling van alle servicekosten, omdat onvoldoende is komen vast te staan dat de tussenpersoon niet aan de overeenkomst heeft voldaan. De klacht is gedeeltelijk gegrond en wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 19 september 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de tussenpersoon waren aanwezig [naam 1], Manager bedrijfsjuridische en vennootschappelijke zaken/secretaris, [naam 2], Manager Personal Finance & Intermediair en [naam 3], Ledenadviseur.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 oktober 2023.

2. Klacht

De consument vindt dat de tussenpersoon hem ten onrechte aan het serviceabonnement van zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering houdt, terwijl hij deze heeft opgezegd.

Hij is niet met de tussenpersoon overeengekomen dat het serviceabonnement alleen kan worden beëindigd als het beheer van de arbeidsongeschiktheidsverzekering bij een andere tussenpersoon is ondergebracht. Daarnaast vindt de consument de kwaliteit van het serviceabonnement onder de maat. Hij vordert beëindiging van het serviceabonnement en alle betaalde servicekosten terug, dat is € 25,- per maand vanaf september 2019.

3. Beslissing

De tussenpersoon heeft niet rechtsgeldig geweigerd het serviceabonnement te beëindigen vanaf 30 dagen na 25 januari 2024. De tussenpersoon moet hier alsnog toe overgaan en de servicekosten die de consument daarna nog heeft betaald, terugbetalen. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De tussenpersoon stelt zich op het standpunt dat er een serviceabonnement moet zijn zolang de arbeidsongeschiktheidsverzekering loopt en dat het serviceabonnement daarom alleen kan worden opgezegd als de consument de arbeidsongeschiktheidsverzekering bij een andere tussenpersoon onderbrengt. Ter onderbouwing van zijn standpunt verwijst de tussenpersoon naar de opdrachtbevestiging, de brochure, de dienstenwijzer en de gesprekken die hij met de consument heeft gehad. De tussenpersoon neemt zijn zorgplicht heel serieus en biedt een uitgebreide service aan. Deze service kan hij niet kosteloos aanbieden. De consument vindt het onredelijk dat de tussenpersoon hem aan het serviceabonnement houdt, omdat dit niet is overeengekomen. De consument wil van het serviceabonnement af, omdat de service geen meerwaarde voor hem heeft. Ook vindt de consument de service van zulke lage kwaliteit dat dit de € 25,- per maand die in rekening wordt gebracht, niet rechtvaardigt.

Voor de beoordeling van de klacht is in de eerste plaats de tussen partijen gesloten opdrachtbevestiging van belang. Hierin leest de commissie bij "de contractduur van het abonnement" dat het serviceabonnement wordt gesloten voor een periode van één jaar en dat deze daarna dagelijks opzegbaar is met een opzegtermijn van 30 dagen. Hierna staat dat als de betaling achterwege blijft, de tussenpersoon genoodzaakt is de polis terug te geven aan de maatschappij en een ander intermediair wordt aangebonden. De commissie is van oordeel dat deze laatste zin ziet op de situatie waarin sprake is van een betalingsachterstand en die is in deze zaak niet aan de orde. Ook uit de andere stukken in het dossier kan de commissie niet opmaken dat voor consument kenbaar was en is aanvaard dat het serviceabonnement alleen kan worden opgezegd als het beheer van de arbeidsongeschiktheidsverzekering bij een andere tussenpersoon is ondergebracht. De consument heeft het serviceabonnement op 25 januari 2024 rechtsgeldig opgezegd en de tussenpersoon dient het serviceabonnement daarom met terugwerkende kracht tot 30 dagen na 25 januari 2024 te beëindigen en de te veel betaalde servicekosten aan de consument terug te betalen.

De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat hij recht heeft op terugbetaling van alle door hem betaalde servicekosten. Uit het dossier maakt de commissie op dat de consument de service heeft gekregen waarvoor hij heeft betaald. Dat die service voor hem onvoldoende meerwaarde heeft, is daarbij niet relevant.

Het voorgaande betekent dat de vordering van de consument tot beëindiging van het service-abonnement moet worden gehonoreerd vanaf 30 dagen na 25 januari 2024. De servicekosten die de consument daarna nog heeft betaald, moet de tussenpersoon terugbetalen. Voor het overige wijst de commissie de vordering van de consument af.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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