

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-305 d.d. 31 oktober 2012

mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument is het niet eens met de door zijn tussenpersoon in rekening gebrachte kosten voor het actualiseren van zijn financiële planning. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene niet is geslaagd in het bewijs dat Consument schriftelijk opdracht heeft gegeven die werkzaamheden uit te voeren tegen het bedrag dat hem daarvoor in rekening is gebracht, doch volgt Consument in het standpunt dat die werkzaamheden onder het serviceabonnement vielen. De stelling van Consument dat Aangeslotene in het kader van de verdere uitvoering van het serviceabonnement tekort is geschoten, wordt niet gevolgd. De vordering van Consument wordt deels toegewezen.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschillenbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 oktober 2012. Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Op 26 augustus 2008 heeft Aangeslotene een financieel lange termijnplan voor Consument opgesteld. Aangeslotene factureerde de vergoeding voor die werkzaamheden op uurbasis.
- 2.2. Op 13 januari 2010 heeft er op verzoek van Consument een gesprek plaatsgevonden tussen Aangeslotene en Consument, waarin is gesproken over het actualiseren van het lange termijnplan. Voorts heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over de drie serviceabbonementen, die zij zou gaan aanbieden. Diezelfde dag heeft Aangeslotene per e-mail diverse stukken bij Consument opgevraagd en gevraagd naar de opdrachtbevestiging, die volgens Aangeslotene tijdens het gesprek door



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Consument zou zijn getekend maar Aangeslotene niet meer in zijn dossier kon vinden.
- 2.3. Op 18 juni 2010 heeft Consument de verzochte stukken aangeleverd en medegedeeld dat hij voor een abonnement X kiest. Aangeslotene heeft op 29 juni 2010 het aangepaste lange termijnplan, getiteld “inzichtanalyse” aan Consument verstuurd.
- 2.4. Op 6 augustus 2010 heeft Consument de overeenkomst inzake het serviceabonnement X ondertekend. Op grond van dit Serviceabonnement krijgt de abonnee “*één maal per jaar een volledig overzicht van uw financiële situatie met advies voor optimalisatie*”. De kosten voor het abonnement X bedragen € 70,- per maand. In de overeenkomst is bepaald dat het abonnement X ingaat op 1 augustus 2010 en zal eindigen op 31 december 2010, behoudens stilzwijgende verlenging . Het - abonnement X kan schriftelijk worden opgezegd aan het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
- 2.5. Op 9 september 2010 heeft Aangeslotene Consument een bedrag van € 1.800,01 in rekening gebracht voor haar werkzaamheden in verband met het opstellen van een “inzichtplanning”. Consument heeft geweigerd deze factuur te voldoen. Consument ging ervan uit dat de kosten voor het actualiseren van het termijnplan onder het afgesloten Serviceabonnement vielen. Op 21 september 2010 heeft Aangeslotene een creditfactuur gestuurd.
- 2.6. Op 29 september 2010 heeft Consument Aangeslotene een e-mail gestuurd met zijn opmerkingen op het concept-overzicht van 8 september 2010. Aangeslotene heeft Consument bericht de grote hoeveelheid opmerkingen wel te willen verwerken, onder de voorwaarde dat Consument daarvoor extra zou betalen. Consument heeft aan Aangeslotene te kennen gegeven dat hij van mening is dat de aanpassingen onder het abonnement X vielen.
- 2.7. Consument heeft het abonnement X op 25 oktober 2010 opgezegd, omdat hij van mening was dat Aangeslotene haar verplichtingen onder het abonnement X niet nakwam. In reactie hierop heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat de factuur van 9 september 2010 alsnog dient te worden voldaan. Consument heeft geweigerd deze factuur te voldoen, waarna Aangeslotene de vordering aan een deurwaarder heeft overgedragen. Op 20 december 2010 heeft Consument de factuur inclusief de inmiddels verschuldigde incassokosten en rente, in totaal neerkomend op een bedrag van € 2.120,29, onder protest voldaan.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van een bedrag van € 9.211,-, te vermeerderen met wettelijke rente. Het gevorderde bedrag bestaat uit de volgende onderdelen:
- volledig nieuw plan van een andere financieel planner € 4.000,-
 - kosten van de onredelijke hoeveelheid tijd die Consument aan de controles en verbeteringen van de conceptplanningen heeft moeten besteden



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

	€ 1.300,-
- kosten voor tijd en de kosten om het geschil te beslechten	€ 460,-
- de spookrekening en de kosten van de deurwaarder	€ 2.120,-
- klachtgeld bij Kifid	€ 50,-
- de reeds betaalde termijnen voor abonnement X	€ 145,-
- kosten voor porti, kopiëren, telefoon en reizen	€ 350,-
- juridische bijstand	€ 786,-

- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is gekomen in de nakoming van het abonnement X. Voorts stelt Consument zich op het standpunt dat Aangeslotene laakbaar en onzorgvuldig heeft gehandeld. Voorts is Consument van mening dat Aangeslotene diverse wetten heeft overtreden.
- 3.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument op 13 januari 2010 schriftelijk opdracht heeft gegeven voor het maken van een actualisering van het in 2008 door Aangeslotene voor Consument gemaakte lange termijnplan en wel tegen een vast tarief, dat voor Consument neerkwam op een bedrag van € 1.800,-. Consument heeft dit betwist en de Commissie is van oordeel dat voor het standpunt van Aangeslotene onvoldoende bewijs is geleverd. De opdracht die schriftelijk zou zijn gegeven, heeft Aangeslotene niet kunnen presenteren en uit het enkele feit dat Aangeslotene in zijn e-mail van 13 januari 2010 aan Consument melding maakt van “de door jou getekende opdrachtbevestiging” kan geen doorslaggevend bewijs worden toegekend. Evenmin is door Aangeslotene aannemelijk gemaakt dat Consument als vergoeding voor de “up-date” van zijn lange termijnplan rekening diende te houden met een bedrag van € 1.800,-.
- 4.2. Ook voor de stelling van Aangeslotene dat na het tussen Consument en hem ontstane geschil over de factuur van € 1.800,01 hij met Consument ter beslechting van dit geschil heeft afgesproken dat die factuur verviel onder de voorwaarde dat Consument (als een soort betalingsregeling) het abonnement X twee jaar gestand zou doen, is onvoldoende bewijs geleverd.
- 4.3. Bij die stand van zaken is tussen Aangeslotene en Consument - na creditering van de factuur van € 1.800,01 - alleen het abonnement X gaan gelden en dat abonnement kon door Consument opgezegd worden zoals hij heeft gedaan. Dit betekent dat Consument de factuur van € 1.800,01 met incassokosten, in totaal € 2.120,-, onverschuldigd heeft betaald en Aangeslotene gehouden is tot terugbetaling.
- 4.4. De stelling van Consument dat Aangeslotene in de verdere uitvoering van het abonnement X tekort is geschoten, acht de Commissie onvoldoende onderbouwd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Weliswaar heeft aangeslotene bepaalde werkzaamheden tot aanpassing van het lange termijnplan na 1 september 2010 alleen willen uitvoeren indien daarvoor door Consument extra zou worden betaald, doch Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij daarop recht had op basis van het abonnement X. Voor het toekennen van schadevergoeding en terugbetaling van abonnementsgeld, zoals door Consument op die grond gevorderd is dan ook geen plaats.

- 4.5. Voor wat betreft de door Consument gevorderde vergoeding van de door hem aan onderhavige kwestie gemaakte kosten ter zake van juridische bijstand en overige gevorderde kosten overweegt de Commissie dat de aard van de voor de Commissie gevoerde procedure – eenvoudig van opzet, laagdrempelig en weinig formeel – noopt tot terughoudendheid in de toewijzing van vergoeding van kosten als de onderhavige. Slechts in zeer uitzonderlijke situaties, waartoe de onderhavige kwestie naar het oordeel van de Commissie niet behoort, acht de Commissie daartoe termen aanwezig. De kosten komen derhalve niet voor toewijzing in aanmerking.
- 4.6. Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.
- 4.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.120,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 7 december 2011 tot aan de dag van algehele voldoening, alsmede diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.