

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0023
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. van Haastrecht-van Kuilenburg,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Aegon Bemiddeling B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de adviseur
Datum uitspraak : 12 januari 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Het had de consument duidelijk kunnen en moeten zijn dat aan de dienstverlening van de adviseur kosten verbonden waren. Indien de consument het hiermee oneens was, had het op zijn weg gelegen om dit – voorafgaand aan het adviesgesprek – aan de adviseur kenbaar te maken en van het adviesgesprek af te zien. Dat de consument dit heeft nagelaten, kan de adviseur niet worden verweten. Dat de consument uiteindelijk heeft besloten om geen gebruik te maken van het gegeven advies en elders een product af te sluiten, doet niets af aan het gegeven advies en de daarvoor verschuldigde advieskosten. De commissie wijst de vordering van de consument af.

I. 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 De consument heeft tijdens een telefoongesprek met de secretaris op 10 december 2021 aangegeven af te zien van zijn mogelijkheid tot het geven van een reactie op het verweerschrift van de adviseur (repliek).
- 1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak heeft daarom een niet-bindend karakter. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 1996 een levensverzekering met lijfrenteclausule afgesloten bij Aegon Spaarkas N.V. De einddatum van deze verzekering is 30 juni 2021.
- 2.2 Op 8 april 2021 heeft Aegon Spaarkas N.V de consument bericht dat zijn verzekering op 30 juni 2021 de einddatum bereikt en hem geïnformeerd over de mogelijkheden met het vrijkomende lijfrentekapitaal. In deze brief geeft Aegon Spaarkas N.V eveneens aan dat de consument zich voor advies kan wenden tot de adviseur of een onafhankelijke adviseur kan benaderen.
- 2.3 Op 28 juni 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de adviseur. Tijdens dit gesprek is een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek op 8 juli 2021. Deze afspraak is bij e-mail van 28 juni 2021 door de adviseur bevestigd. In deze e-mail staat bovendien het volgende:

“U betaalt voor onze dienstverlening

In ons telefoongesprek hebben wij de tarieven voor onze dienstverlening besproken. De tarieven die wij in rekening brengen zijn:

Advies € 140,-

Bemiddeling € 210. Alleen te betalen als u kiest voor de aankoop van een product.

Advies en bemiddeling samen € 350,-”

- 2.4 Op 8 juli 2021 heeft het adviesgesprek plaatsgevonden. Na afloop van dit adviesgesprek heeft de adviseur een adviesrapport opgesteld. Dit rapport heeft de adviseur op 13 juli 2021 per e-mail aan de consument toegezonden. In deze mail heeft de adviseur nogmaals de kosten van de dienstverlening opgenomen.
- 2.5 De consument heeft besloten om elders – zonder tussenkomst van de adviseur – een (lijfrente)product aan te kopen. De adviseur heeft daarop € 140,- bij de consument in rekening gebracht.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument is het niet eens met de door de adviseur in rekening gebrachte advieskosten. De consument geeft aan dat hem onvoldoende duidelijk is gemaakt dat hij voor het advies(rapport) diende te betalen. De consument verkeerde dan ook in de veronderstelling dat het advies(rapport) kosteloos was. Daarnaast stelt de consument niets aan het gegeven advies te hebben, daar hij elders een lijfrenteproduct heeft aangekocht. De consument acht de adviseur dan ook gehouden de advieskosten niet langer in rekening te brengen.

Het verweer

2.7 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 Het geschil spitst zich toe op de vraag in hoeverre de adviseur kan worden gehouden de consument in dezen tegemoet te komen.
- 3.2 De consument stelt dat hem niet duidelijk is gemaakt dat hij voor het advies(rapport) diende te betalen. In de e-mail van 28 juni 2021 heeft de adviseur echter uitdrukkelijk opgenomen dat er kosten aan zijn dienstverlening verbonden waren met daarbij de gehanteerde tarieven. De consument heeft de ontvangst van deze e-mail niet betwist, zodat de commissie ervan uitgaat dat hij deze e-mail ontvangen heeft. Het had de consument op basis van voornoemde e-mail dan ook duidelijk kunnen en moeten zijn dat de adviseur voor het adviesgesprek € 140,- in rekening zou brengen. Indien de consument het hiermee oneens was, had het op zijn weg gelegen om dit – voorafgaand aan het adviesgesprek – aan de adviseur kenbaar te maken en van het adviesgesprek af te zien. Dat de consument dit heeft nagelaten, kan de adviseur niet worden verweten.
- 3.3 Dat de consument uiteindelijk heeft besloten om geen gebruik te maken van het gegeven advies en elders een product af te sluiten, doet niets af aan het gegeven advies en de daarvoor verschuldigde advieskosten. De commissie ziet dan ook geen reden om de adviseur gehouden te achten de consument in dezen tegemoet te komen. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.