

COMMISSIE VAN TOEZICHT
STICHTING FEDERATIE FINANCIEEL PLANNERS
BESLISSING

inzake de klacht van de mevrouw A. en de heer B.
hierna te noemen klagers,

tegen

mevrouw C.,
als zodanig geregistreerd in het CFP-register van de Stichting FFP,
hierna te noemen verweerster

HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1. De Commissie van Toezicht FFP (hierna: de Commissie) heeft kennis genomen van het klaagschrift dat klagers op 8 december 2024, met een aanvulling op 16 december 2024, bij de Commissie hebben ingediend. Verweerster heeft op 14 januari 2025 een verweerschrift bij de Commissie ingediend.
2. De Commissie heeft partijen per e-mail van 29 januari 2025 opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht op 27 maart 2025.
3. Op 27 maart 2025 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Klagers zijn in persoon verschenen. Verweerster is met bericht van verhindering niet verschenen.
4. De Commissie heeft vastgesteld dat aan de voorwaarden voor het in behandeling nemen van de klacht als omschreven in het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP is voldaan.

DE KLACHT

5. De klacht van klagers houdt zakelijk weergegeven het volgende in:

We waren op de 55+-beurs en hadden een gesprek met medewerkers van Erfrechtplanning. Na dat gesprek hebben we een formulier ingevuld voor een gratis en vrijblijvend informatief gesprek met een van de adviseurs van Erfrechtplanning bij ons thuis. We wilden meer informatie krijgen over een levenstestament. Via de mail is een afspraak met verweerster, die voor Erfrechtplanning werkt, tot stand gekomen voor 4 november 2024 bij ons thuis.

Tijdens dat gesprek op 4 november 2024, dat ongeveer 1,5 uur duurde, hebben we meermaals aangegeven dat we vooral geïnteresseerd waren in een levenstestament. Aan dat onderwerp is verweerster niet toegekomen omdat zij eerst veel informatie gaf die we al gekregen hadden op de 55+ beurs en via de e-mail en omdat zij zeer uitvoerig vertelde over een testament. Verweerster beweerde dat de kosten voor het opstellen van een testament veel hoger zouden zijn als wij dit bij

een notaris zouden laten doen dan via haar en dat zij ons veel zaken uit handen zou nemen. Die kosten blijken enorm mee te vallen, vooral omdat wij minder nodig hebben dan verweerster deed voorkomen. Voorafgaand aan het gesprek met verweerster hadden wij onderling afgesproken onze financiële gegevens niet aan verweerster te verstrekken, maar omdat zij ineens haast had moest het gesprek afgeraffeld worden en werden we in de situatie gebracht die gegevens toch te verstrekken. Verweerster beweerde dat het adviesrapport een verslag zou zijn van wat er besproken was. We kregen door de haast geen tijd om de algemene voorwaarden en de opdracht tot dienstverlening te lezen. Om die reden hebben wij een handtekening onder het document, de opdracht tot dienstverlening, geplaatst terwijl dat niet onze bedoeling was. Later bleek dat we getekend hadden voor het opstellen van een rapport en het passeren van twee testamenten en twee levenstestamenten bij de notaris voor een totaalbedrag van € 2.400,-.

Toen wij het rapport ontvingen constateerden we dat er veel zaken in stonden waaruit de indruk kon ontstaan dat die zaken besproken waren, terwijl dat niet zo is. Het rapport is geen maatwerk, want het is niet op onze situatie en wensen toegespitst. Het lijkt een algemeen verhaal te zijn, een macro waarin wat cijfers zijn ingevuld. Bovendien staat het rapport vol inhoudelijke- en taalfouten. Het is broddelwerk en totaal waardeloos. Wij wilden een adviesrapport over een levenstestament, maar kregen een adviesrapport over een testament. Ook heeft verweerster onjuiste informatie gegeven over de kosten van testamenten in het algemeen, over de te betalen erfbelasting, over wat er tijdens ons gesprek besproken zou zijn en over onze wensen.

Enkele dagen na de ontvangst van het rapport hebben wij de opdracht met een beroep op de Wet verkoop buiten verkoopruimte via de e-mail geannuleerd. We zijn van mening dat we niet hoeven te betalen voor een wanprestatie. Vanwege deze wanprestatie hadden wij geen vertrouwen meer in de deskundigheid van verweerster en hebben haar daarom geen gelegenheid geboden om het rapport aan te passen. Verweerster gaf hierna aan dat wij een bedrag van € 695,- verschuldigd waren voor het opstellen van het rapport. Wij hebben aangegeven dit bedrag niet te betalen. De intimidatie en dreigementen die hierna volgden hebben wij als zeer bedreigend ervaren en hebben ons veel stress gegeven.

HET VERWEER

6. Verweerster voert zakelijk weergegeven het volgende aan:

Ik vraag mij af waarom de FFP zich geroepen voelt om deze klacht in behandeling te nemen. Ik ben werkzaam voor Erfrechtplanning en ga in deze hoedanigheid als erfrechtadviseur bij klanten langs. Volgens mij hadden klagers met hun klacht bij het loket van Erfrechtplanning moeten zijn. Dat hebben zij verzuimd te doen.

Op 16 september 2024 heeft Erfrechtplanning een afspraak gemaakt met klagers voor een persoonlijk gesprek. Voorafgaand aan dit gesprek hebben klagers schriftelijke informatie en de algemene voorwaarden van Erfrechtplanning ontvangen. Het gesprek tussen klagers en mij heeft op 4 november 2024 plaatsgevonden. Ieder gesprek verloopt in opbouw gelijk. We beginnen met de bestaande klantsituatie binnen het erfrecht en bespreken de wensen en vervolgens de mogelijkheden die er binnen dit gebied zijn. Vooraf is niet bekend wat de specifieke klantvraag is, die vragen we in het gesprek uit. Klagers wilden informatie over het levenstestament. Wij vertellen het complete verhaal, inclusief het erfrecht (testamenten) omdat dit aansluit bij het levenstestament. Het gesprek heeft 1 tot 1,5 uur geduurd. Aan het einde van het gesprek leg ik mijn werkwijze uit. Ik leg dan uit dat ik begin met het schrijven van een adviesrapport in begrijpelijke taal dat de klant toegestuurd krijgt. De klant heeft daarna de gelegenheid het rapport door te nemen, vragen te stellen, wijzigingen aan te brengen, om uiteindelijk te komen tot de gewenste testamenten. Ik plan een passeerafspraak in bij de notaris. Dit is de stip aan de horizon. Vervolgens schrijf ik een notarisverslag en stuur dat aan de notaris zodat deze de conceptakten

kan opmaken. Ik controleer deze vervolgens aan de hand van het adviesrapport. Als laatste ziet de klant de notaris voor het passeren van de testamenten. Het hele traject duurt 8 tot 12 weken. Na deze uitleg stellen we de klant altijd de vraag of zij dit via ons willen regelen. Ook wordt altijd gezegd 'voordat we voor u aan het werk kunnen, dient eerst de OTD (opdracht tot dienstverlening) getekend te worden'. Daar waren klagers toe bereid. Vervolgens heb ik de OTD uitgelegd, expliciet en zin voor zin, voordat klagers tekenden. Dus de opmerking van klagers dat zij niet wisten waarvoor zij tekenden wordt daarmee teniet gedaan. Het ondertekenen heeft in alle vrijheid plaatsgevonden.

De schriftelijke informatie die klagers in het mapje na afloop van het gesprek hebben ontvangen, hadden zij ook reeds ontvangen bij het maken van de afspraak voor ons gesprek. Ik had geen haast, zoals klagers stellen, om het gesprek af te ronden en snel te tekenen. Er was genoeg tijd. Ook heb ik klagers duidelijk uitgelegd op welk document zij hun handtekening zetten en waarom zij dat deden. Er is geen onjuiste informatie verwerkt in het rapport, zoals klagers stellen. Er is juiste informatie verstrekt op basis van de standaard levensverwachting die jaarlijks bepaald wordt door het CBS. Klagers hadden kennelijk de context niet goed begrepen. De vraag daarover van klagers was dan ook terecht en had beantwoord kunnen worden, maar gezien de annulering is dit niet meer gedaan.

Het is feitelijk en aantoonbaar onjuist dat ik dreigende en intimiderende mails heb gestuurd aan klagers. Ook is het niet zo dat onze werkwijze gericht is op het verstrekken van onjuiste informatie en het op kosten jagen van mensen. Klagers stellen dat ik gezegd zou hebben dat een levenstestament niet nodig zou zijn. Dit is apert onjuist. Anders dan klagers stellen, heb ik niet gezegd dat ik een gespreksverslag zou sturen. Dat doen wij niet. Ik heb ook niet gezegd dat wij goedkoper zijn dan de notaris. De teksten in het format van het adviesrapport worden gemaakt en getoetst door Erfrechtplanning. Als er dan al fouten in staan dan ligt dat bij Erfrechtplanning. Kennelijk voldoet het adviesrapport niet aan de verwachtingen van klagers. Hierover hadden ze met mij in gesprek kunnen gaan zodat we samen hadden kunnen komen tot een adviesrapport waarin zij zich wel hadden herkend. Het adviesrapport is een startpunt en geen eindpunt. Resumerend voer ik aan dat ik me volledig niet herken in de aantijgingen van klagers, het gesprek is volgens mij heel anders verlopen. Ik wil dat klagers hun negatieve review over ons verwijderen omdat dit smaad en laster betreft.

DE BEHANDELING TER ZITTING VAN DE COMMISSIE

7. Tijdens de mondelinge behandeling hebben klagers in aanvulling op het klaagschrift – kort en zakelijk weergegeven – het volgende verklaard:

Tijdens het gesprek met verweerster op 4 november 2024 hebben we aangegeven dat we meer informatie wilden hebben over een levenstestament. We wilden ook weten of een levenstestament mogelijk was zonder testament. Verweerster zei toen dat dat niet mogelijk was. Ook gaf zij op een gegeven moment aan dat als wij informatie zouden geven, zij ons vervolgens ook informatie zou geven. Het was een soort catch-22 situatie. Om die reden hebben we de gevraagde informatie te geven. Het gesprek ging vrijwel uitsluitend over een testament. Verweerster kwam niet toe aan het geven van informatie over een levenstestament, want toen was de tijd voorbij. Wel gaf zij ons in het kader van onze vraag over een levenstestament een lijstje dat we konden invullen en aan onze huisarts konden geven.

Tijdens het gesprek heb ik tweemaal gezegd dat we in het voorjaar niet in Nederland zouden zijn en dat we de geboorte van ons volgende kleinkind in het voorjaar wilden afwachten alvorens we eventueel naar de notaris zouden gaan. We lazen later in de algemene voorwaarden dat er binnen drie maanden na het adviesgesprek naar de notaris gegaan moet worden, dat wisten we niet op het moment van tekenen. Wij konden hieraan niet voldoen door onze vakantie en de

geboorte van ons kleinkind en dat wist verweerster, althans dat had zij kunnen weten. Ook wist zij dat we eerst nog met onze kinderen wilden overleggen. We wilden weten of de rechten van de kleinkinderen op hun vermogen dat zij van ons zouden krijgen beperkt konden worden, in die zin dat zij voor hun 23^{ste} verjaardag het vermogen alleen konden aanwenden voor het kopen van een huis of voor een studie. Verweerster zei dat ze een verslag van het gesprek ging maken. We kregen ter plekke geen afschrift van het document dat we getekend hadden.

Verweerster heeft ons vooraf niet gezegd dat we met het zetten van onze handtekening verplicht werden om € 695,- te betalen voor het opstellen van het rapport. Ze heeft het aangedikt om ons over de streep te trekken. Ze zei ook dat we een serviceabonnement moesten afsluiten om jaarlijks te laten kijken of de situatie nog up-to-date was.

In het adviesrapport, dat we drie dagen na het gesprek ontvingen, komt acht keer het woordje 'advies' voor, waarvan zes keer in een titel. Verweerster wekte tijdens het gesprek het vertrouwen dat we een inhoudelijk advies zouden krijgen. Dat kregen we niet, we hebben geen advies gekregen met verschillende alternatieven. Voor hetgeen verweerster heeft opgenomen in het rapport hebben wij nooit gekozen. Toch bleek na het toesturen van het rapport dat zij een afspraak voor 4 februari 2025 bij de notaris had ingepland.

Tot de ontvangst van het adviesrapport hadden we er vertrouwen in. We dachten we krijgen een steekhoudend advies. Toen we het rapport lazen, zakte onze broek af. Dit was niet zoals zij het geschetst had. Er staan aantoonbare fouten in, bijvoorbeeld voor wat betreft de hoogte van de erfbelasting. Het rapport komt neer op het invullen van een macro. In de voetnoten staat: jullie hebben gekozen voor 'dit en dit'. Dat klopt niet, we hebben daar niet voor gekozen.

Op het visitekaartje dat we van verweerster ontvangen hebben, is achter haar achternaam "FFP CFP® REP" vermeld. Door deze vermelding wekt zij de indruk en het vertrouwen dat ze zich dient te houden aan een beroepscode. Dat heeft zij volgens ons niet gedaan.

FEITEN

8. Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.
9. Op 4 november 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagers en verweerster bij klagers thuis. In de afspraakbevestiging die op 16 september 2024 aan klagers is gestuurd, is vermeld dat het gaat over een vrijblijvend, persoonlijk gesprek over erfrechtplanning.
10. Aan het einde van het gesprek met verweerster op 4 november 2024 hebben klagers een document "opdracht tot dienstverlening" getekend. In dit document is het volgende vermeld (voor zover van belang):

"U heeft aangegeven gebruik te willen maken van de dienstverlening van Erfrechtplanning en geeft ons middels dit formulier de opdracht. Uw gegevens worden besproken met een notaris en/of medewerker van notariskantoor (naam ingevuld).

Het volgende mag u van Erfrechtplanning verwachten:

- ✓ *U ontvangt een adviesrapport met uw huidige persoonlijke situatie, uw wensen en oplossingen in begrijpelijke taal, zodat u precies weet wat er in uw testament komt te staan.*
- ✓ *Telefonisch en schriftelijk worden vragen over het adviesrapport beantwoord.*
- ✓ *Uw persoonlijke wensen worden met de notaris besproken.*
- ✓ *Conceptakten worden door de notaris opgemaakt en door ons gecontroleerd.*
- ✓ *Eventuele vragen over conceptakten beantwoorden wij.*
- ✓ *Wij maken voor u een passeerafspraak bij de notaris.*

✓ *Wij zijn tijdens het hele traject uw gesprekspartner voor vragen.*

Vervolgens zijn de opties “*testament relatie*”, “*levenstestament relatie*”, “*testament partner*” en “*levenstestament partner*” aangekruist en is vermeld dat de afgesproken vergoeding voor dit traject € 2.400,- (incl. BTW) bedraagt. Hieraan is toegevoegd: “*Dit is inclusief de kosten welke de notaris u rechtsreeks in rekening zal brengen. Erfrechtplanning zal de factuur over haar deel van de vergoeding ongeveer 1 week voor het passeren aan u toezenden*”.

11. Aan het einde van het gesprek op 4 november 2024 heeft verweerster haar visitekaartje aan klagers gegeven. Hierop is achter de achternaam van verweerster vermeld “FFP CFP® REP, erfrechtsspecialist & financieel planner”.
12. Op of omstreeks 8 november 2024 heeft verweerster per e-mail een rapport “*Persoonlijk Adviesrapport*” aan klagers gestuurd. Op het rapport is vermeld: “*Datum rapport 4 november 2024*”.
13. Per e-mail van 11 november 2024 hebben klagers aan verweerster meegedeeld dat zij de overeenkomst op basis van de Wet verkoop buiten verkoopruimte kosteloos wilden annuleren omdat verweerster volgens klagers niet aan de wettelijke informatieverplichtingen had voldaan.
14. Per e-mail van 12 november 2024 (11:32 uur) heeft verweerster aan klagers gevraagd aan welke informatieverplichtingen zij niet voldaan zou hebben aangezien dat haar niet duidelijk is. Vervolgens heeft zij vermeld dat klagers inmiddels het adviesrapport hebben ontvangen en dat zij op basis van de algemene voorwaarden wel de kosten van het adviesrapport dienen te betalen en dat er op basis van art. 6:230p lid f.1 BW geen grond is om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Zij heeft de e-mail als volgt afgesloten: “*De kosten voor het adviesrapport alleen bedragen € 695,- inclusief BTW. Graag verneem ik van u of u dan alleen het adviesrapport wilt afnemen of toch het traject volledig wenst af te maken.*”
15. Per e-mail van 12 november 2024 (13:13 uur) hebben klagers zes redenen voor hun onvrede aan verweerster gegeven. In die mail geven zij aan geen betaling verschuldigd te zijn omdat zij de overeenkomst op basis van de Wet verkoop buiten verkoopruimte kunnen annuleren. Als Erfrechtplanning toch een factuur stuurt, aldus klagers, dan stappen zij naar de rechter.
16. Per e-mail van 13 november 2024 heeft verweerster het volgende aan klagers geschreven:

“Helaas heb ik het gesprek met jullie helemaal anders beleefd. Sterker nog, jullie hebben ná het versturen van het adviesrapport nog een aanpassing doorgegeven die ik heb verwerkt. Ook hebben jullie op zondag nog een paar vragen aan mij gesteld die ik maandag zou gaan beantwoorden maar toen kwam reeds de annulering per mail binnen.

Ik lees maar één ding en dat is dat jullie kosteloos onder de getekende opdracht uit willen komen. Erfrechtplanning werkt hier niet aan mee. Zie daarvoor mijn eerdere mail.

Ik wil jullie erop wijzen dat Erfrechtplanning gerechtigd is om voor iedere betalingsherinnering extra kosten in rekening te brengen. Die herinneringen, aanmaning en/of sommatie mag per keer € 60,50 incl. btw worden verhoogd en dat is los van de wettelijke rente. Zie daarvoor onze Algemene Voorwaarden artikel 7 lid 5. Mocht het toch komen tot gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten dan zijn alle kosten die gemaakt worden om te kunnen vorderen voor rekening van de opdrachtnemer. Zie daarvoor artikel 7 lid 8.

Ik heb intern opdracht gegeven om de factuur van € 695,- incl. btw per omgaande via mail en per post te versturen.”

17. Vervolgens is correspondentie gevoerd tussen de directeur van Erfrechtplanning en klagers, waarbij Erfrechtplanning steeds stelde dat klagers voor het adviesrapport dienden te betalen en klagers steeds stelden dat zij recht hadden op kosteloze ontbinding van de overeenkomst.
18. Per e-mail van 12 december 2024 schreef verweerster aan klagers onder meer: *“Wat betreft de klacht die is ingediend door u bij de FFP, die leg ik ter zijde. Ik ben bij u geweest op uitnodiging en via Erfrechtplanning. Mijn rol als FFP gecertificeerd lid staat hier volledig los van. Het gesprek is in uw beleving heel anders verlopen dan zoals ik het heb beleefd.”*

DE BEOORDELING

19. De Commissie zal eerst ingaan op het door verweerster gevoerde niet-ontvankelijkheidsverweer en daarna volgt de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Ontvankelijkheid

20. In de Beroeps- en Gedragscode van de Stichting Federatie Financieel Planners (2023) (hierna de Beroeps- en Gedragscode) zijn regels over het beroepsmatige gedrag van de CFP®-professional vastgelegd. Financieel planners dienen deze Beroeps- en Gedragscode vóór hun toelating tot het CFP-register van de Stichting Federatie Financieel Planners en de daarbij behorende beroepsorganisatie te onderschrijven. Verweerster is destijds toegelaten tot het CFP-register en daardoor heeft zij zich dus aan de Beroeps- en Gedragscode gecommitteerd. In haar e-mailhandtekening van haar zakelijke e-mail en op haar visitekaartje gebruikt zij achter haar naam de titel FFP CFP® REP. Hieruit volgt dat zij de Beroeps- en Gedragscode openlijk onderschrijft en zich daarnaar heeft te gedragen, ook - en anders dan zij in de hierboven onder randnummer 18 weergegeven e-mail van 12 december 2024 aan klagers schrijft - als zij haar advieswerkzaamheden in dienst of in opdracht van een bedrijf, zoals Erfrechtplanning, en op een deelgebied zoals het erfrecht, uitvoert. De Commissie is belast met de behandeling van klachten wegens overtreding van de Beroeps- en Gedragscode en om die reden valt verweerster als CFP® professional onder de jurisdictie van de Commissie met als gevolg dat de klacht van klagers hierna inhoudelijk beoordeeld zal worden.
21. Verweerster heeft in haar verweerschrift verwezen naar Erfrechtplanning als loket voor de afhandeling van de klacht van klagers. Hierdoor legt zij de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de klacht bij Erfrechtplanning als haar werk- of opdrachtgever. Dit is niet juist, aangezien zij zich ervan bewust dient te zijn dat de eindverantwoordelijkheid voor de dienstverlening, inclusief de klachtenafhandeling, conform artikel 3.2 van de Beroeps- en Gedragscode bij haar als CFP®-professional ligt.
22. De Commissie is belast met de behandeling van klachten wegens gestelde overtreding van de Beroeps- en Gedragscode. Het is niet aan de Commissie om te oordelen of klagers zich al dan niet terecht hebben beroepen op de Wet verkoop buiten verkoopruimte voor ontbinding van de overeenkomst tot dienstverlening en in het verlengde daarvan of zij gehouden zijn tot betaling van de kosten van het opstellen van het adviesrapport. Ook is het niet aan de Commissie om te oordelen over de rechtmatigheid van een negatieve review die klagers op de site van Erfrechtplanning geplaatst hebben over de dienstverlening van verweerster. De Commissie is niet bevoegd hierover een uitspraak te doen.

Inhoudelijke beoordeling

23. De Commissie begrijpt dat de klacht uit drie klachtonderdelen bestaat. Het eerste klachtonderdeel betreft aspecten van het adviesgesprek op 4 november 2024, het tweede klachtonderdeel betreft

de inhoud van het adviesrapport en het derde klachtonderdeel betreft het handelen van verweerster na het toesturen van het adviesrapport. De Commissie zal deze drie klachtonderdelen hierna apart beoordelen. Bij die beoordeling gaat de Commissie uit van hetgeen beide partijen schriftelijk naar voren hebben gebracht en van de mondelinge toelichting van klagers op hun klacht ter zitting van de Commissie. Verweerster heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om haar standpunt mondeling toe te lichten, hetgeen te betreuren valt aangezien zij hiermee de Commissie de mogelijkheid heeft ontnomen om haar vragen te stellen over haar handelen. De Commissie zal aan de afwezigheid van verweerster de gevolgen verbinden die de Commissie geraden acht.

Het adviesgesprek op 4 november 2024

24. Klagers hebben gesteld dat verweerster hen voorafgaand aan of tijdens het adviesgesprek niet heeft gewezen op de toepasselijkheid van de Beroeps- en Gedragscode van de Stichting FFP. Verweerster heeft hiertegen ingebracht dat het noemen van de Beroeps- en Gedragscode in het adviesgesprek apert niet aan de orde was, omdat deze code niet relevant was voor haar handelen als erfrechtadviseur via Erfrechtplanning.
25. De Commissie verwijst naar artikel 2.4 van de Beroeps- en Gedragscode waarin bepaald is dat de gecertificeerd planner de klant voorafgaand aan de dienstverlening op de hoogte stelt van de Beroeps- en Gedragscode van de Stichting FFP. Nu verweerster haar advieswerkzaamheden als CFP® professional heeft uitgevoerd en zij klagers in het licht daarvan vooraf niet gewezen heeft op de toepasselijkheid van de Beroeps- en Gedragscode, heeft zij in strijd met artikel 2.4 van de Beroeps- en Gedragscode gehandeld en is de klacht in zoverre gegrond.
26. Uit de stukken en hetgeen klagers ter zitting hebben aangevoerd, volgt dat klagers herhaaldelijk tegen verweerster hebben gezegd dat zij met name informatie wilden hebben over een levenstestament en dat zij die informatie niet of onvoldoende hebben gekregen vanwege de lange duur van het algemene verhaal dat verweerster vertelde over erfrecht. De Commissie stelt vast dat verweerster niet heeft weersproken dat zij weinig tot geen informatie heeft gegeven over een levenstestament. Zij heeft in haar verweerschrift aangevoerd dat zij tijdens een adviesgesprek altijd het complete verhaal vertelt, inclusief erfrecht (testamenten) omdat dit aansluit bij het levenstestament. Ook heeft zij aangevoerd dat vooraf niet bekend is wat de specifieke klantvraag is en dat die in het adviesgesprek uitgevraagd wordt. De specifieke klantvraag betrof nu juist het levenstestament en daarop is verweerster tijdens het gesprek dan ook onvoldoende ingegaan naar het oordeel van de Commissie. Zij heeft, in weerwil van artikel 4.2 van de Beroeps- en Gedragscode, onvoldoende informatie bij klagers ingewonnen met betrekking tot de door klagers aangegeven doelstelling van haar dienstverlening om tot een gedegen advies te komen ten aanzien van het onderwerp levenstestament. Daarmee is de klacht op dit punt gegrond.
27. Klagers hebben aangevoerd dat zij tijdens het gesprek aan verweerster hebben verteld dat zij in februari/ maart 2025 op vakantie zouden zijn, dat zij in ieder geval nog met hun kinderen wilden spreken over het beperken van de rechten van de kleinkinderen op het vermogen dat klagers eventueel aan hen zouden nalaten voor hun 23^{ste} levensjaar, en dat zij de geboorte van hun derde kleinkind wilden afwachten alvorens zij verder zouden beslissen en eventueel naar de notaris zouden gaan voor het passeren van de testamenten. Verweerster heeft dit alles niet weersproken. Door nu toch binnen drie maanden na het adviesgesprek, te weten voor 4 februari 2025, en zonder verdere afstemming met klagers een afspraak bij de notaris te plannen, heeft verweerster naar het oordeel van de Commissie binnen de grenzen van de redelijkheid te weinig rekening gehouden met de omstandigheden van klagers. Zij heeft hiermee gehandeld in strijd met artikel 4.3 van de Beroeps- en Gedragscode, de klacht is in zoverre ook gegrond.
28. Verweerster heeft betwist dat zij tegen klagers gezegd heeft dat het goedkoper is om de testamenten via Erfrechtplanning te regelen dan via een notaris. Ook heeft zij betwist dat aan het

einde van het gesprek sprake zou zijn van haast waardoor zij klagers zou hebben opgejaagd om cijfers te geven en de overeenkomst tot dienstverlening te tekenen. In het licht van deze betwisting, te weten het is het woord van klagers tegen het woord van verweerster en er zijn geen bijkomende omstandigheden, kan de feitelijke grondslag van de klacht hierover niet worden vastgesteld en dient deze daarom te worden afgewezen.

Het adviesrapport

29. Klagers stellen dat het adviesrapport geen maatwerk is omdat het niet is afgesteld op hun situatie en wensen. Het lijkt een algemeen verhaal te zijn, een macro waarin verweerster wat cijfers heeft ingevuld, dat bovendien inhoudelijke- en taalfouten bevat, bijvoorbeeld over de hoogte van de erfbelasting. Zij wilden een adviesrapport over een levenstestament, maar kregen een adviesrapport over een testament, aldus klagers.
30. Verweerster betwist dat er inhoudelijk onjuiste informatie is opgenomen in het rapport. Volgens haar is de informatie verstrekt op basis van de standaard levensverwachting die jaarlijks wordt bepaald door het CBS. Ook betwist verweerster dat zij tegen klagers gezegd zou hebben dat een levenstestament niet nodig zou zijn. Zij verwijst naar het adviesrapport waarin dit opgenomen en uitgelegd is. Verweerster voert aan dat klagers met haar in gesprek hadden kunnen gaan over hun vragen naar aanleiding van het rapport, maar die mogelijkheid hebben zij niet benut door het annuleren van de opdracht. Het rapport is een startpunt en geen eindpunt, aldus verweerster.
31. Tussen partijen is niet in geschil dat de specifieke klantvraag van klagers over een levenstestament ging, zij wilden hierover advies van verweerster ontvangen. De Commissie constateert dat het adviesrapport van 36 pagina's, gedateerd op de dag van het adviesgesprek, veel algemene tekst bevat en nagenoeg geen specifiek op de situatie van klagers toegespitste informatie en adviezen. Op pagina 12 van het rapport heeft verweerster puntsgewijs de wensen van klagers weergegeven. Op pagina 13 van het rapport heeft zij vervolgens het enige op de situatie van klagers toegespitste en ongemotiveerde advies gegeven, te weten dat voor beide klagers de wettelijke verdeling/ het wettelijke erfrecht van toepassing moet zijn. Dit advies staat echter haaks op de door klagers ter zitting toegelichte en volgens hen tijdens het gesprek op 4 november 2024 geuite wens dat zij een deel van hun vermogen aan de kleinkinderen wilden nalaten. Verder ontbreken specifiek op de wensen van klagers toegepaste adviezen in het rapport. Dit geldt in het bijzonder voor een advies over het levenstestament, dat geheel ontbreekt. Hierdoor is het adviesrapport naar het oordeel van de Commissie onvolledig en onnavolgbaar. Verweerster heeft met het door haar gegeven advies geen rekening gehouden met klagers en hun omstandigheden, zoals in artikel 4.3 van de Beroeps- en Gedragscode is bepaald, en ook heeft zij niet getoond zich bewust te zijn van haar dienstverlenende functie en heeft zij zich niet oplossingsgericht gedragen, conform artikel 4.5 van de Beroeps- en Gedragscode. De klacht is in zoverre gegrond.
32. De Commissie overweegt ten overvloede dat verweerster zich er conform artikel 3.2 van de Beroeps- en Gedragscode bewust van dient te zijn dat zij eindverantwoordelijkheid draagt voor haar dienstverlening. Dat geldt dus ook voor de tekst van het adviesrapport inclusief eventuele taalfouten in de tekst van het format van het adviesrapport en niet meer van toepassing zijnde tariefschijf- en vrijstellingsbedragen. Zij kan die verantwoordelijkheid niet afwentelen op Erfrechtplanning die de tekst heeft opgesteld, zoals zij heeft aangevoerd.

Het handelen van verweerster na toezending van het adviesrapport

33. Enkele dagen na de ontvangst van het adviesrapport van verweerster hebben klagers per e-mail van 11 november 2024 aangegeven dat zij de overeenkomst tot dienstverlening kosteloos wilden

annuleren. Als reden gaven zij daarbij onder meer aan dat verweerster niet aan haar informatieverplichting had voldaan. Hierop heeft verweerster per e-mail van 12 november 2024 aan klagers aangegeven dat zij uit de e-mail van klagers begrijpt dat zij niet tevreden zijn over haar dienstverlening en heeft hen gevraagd aan welke informatieverplichtingen zij niet voldaan zou hebben aangezien dit haar niet duidelijk was. Vervolgens heeft zij vermeld dat klagers inmiddels het adviesrapport hadden en ontvangen en dat zij op basis van de algemene voorwaarden wel de kosten van het adviesrapport dienden te betalen en dat er geen wettelijke grond was om de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Zij heeft voorts aangegeven dat de kosten voor het adviesrapport alleen € 695,- inclusief BTW bedragen en dat zij graag van klagers verneemt of zij dan alleen het adviesrapport willen afnemen of toch het volledige traject willen afmaken. In reactie op de e-mail van verweerster hebben klagers per e-mail van 12 november 2024 zes redenen van hun onvrede uiteengezet. Hierop is verweerster daarna inhoudelijk niet meer ingegaan maar heeft zij volhard in haar standpunt dat klagers voor het adviesrapport dienden te betalen.

34. Ondanks dat verweerster in haar e-mail van 12 november 2024 terecht gevraagd heeft naar de reden van de onvrede van klagers, heeft zij hierop niet meer inhoudelijk gereageerd toen klagers die redenen in hun e-mail van 12 november 2024 uiteenzetten. Zij heeft alleen aangegeven het adviesgesprek anders beleefd te hebben en zij bleef volharden in haar standpunt dat klagers dienden te betalen voor het adviesrapport. In de hierna gevoerde correspondentie volhardden partijen in hun standpunt en kwamen zij niet nader tot elkaar. De Commissie constateert dat het door beide partijen gebezigde taalgebruik soms stevig te noemen is, hetgeen voor zowel klagers en ook voor verweerster, een stressverhogende en escalerende uitwerking zal hebben gehad hetgeen te betreuren valt.
35. Alles in ogenschouw nemend is de Commissie van oordeel dat het op de weg van verweerster had gelegen om klagers in ieder geval te benaderen voor het maken van een afspraak om de door hen ervaren onvrede te bespreken. Dat heeft zij nagelaten. Zij heeft in weerwil van artikel 4.1 van de Beroeps- en Gedragscode voor wat betreft de door klagers ervaren onvrede niet het klantbelang vooropgesteld en zij heeft zich hierin in weerwil van artikel 4.5 van de Beroeps- en Gedragscode niet oplossingsgericht jegens klagers gedragen. De eindverantwoordelijkheid voor haar dienstverlening, inclusief de klachtafhandeling, ligt zoals hierboven reeds overwogen onder randnummer 21 bij verweerster en zij kan die verantwoordelijkheid niet afwentelen op Erfrechtplanning zoals zij heeft gedaan. Het klachtonderdeel is in zoverre gegrond.

Conclusie en maatregel

36. De klacht is grotendeels gegrond. De vraag ligt nu voor welke maatregel verweerster zal worden opgelegd. Hiervoor wordt niet alleen gekeken naar de ernst van het verweten handelen, maar ook naar de kans op herhaling. Bij dit laatste geldt dat bijvoorbeeld het vermogen tot zelfreflectie en de houding tijdens de procedure van betekenis zijn. Verweerster is niet op de zitting van de Commissie verschenen, zij heeft haar eindverantwoordelijkheid voor de klachtenafhandeling en de tekst van het adviesrapport onterecht verschoven naar Erfrechtplanning, en ook heeft zij in haar verweer er geen blijk van gegeven in te zien dat haar opstelling jegens klagers niet redelijk was. Hoewel de Commissie inziet dat het stevige taalgebruik van klagers bij tijd en wijle tegen de grens van het redelijke aan schuurde, had van verweerster een meer professionele houding verwacht mogen worden in reactie op de door klagers geuite onvrede. De Commissie acht het in het licht van de toon van haar verweerschrift niet aannemelijk dat zij heeft gereflecteerd op haar handelen en de impact die dat handelen op klagers heeft gehad. Door niet te verschijnen heeft verweerster de Commissie de mogelijkheid ontnomen om daarover met haar het gesprek aan te gaan. Zij heeft zich niet toetsbaar opgesteld zoals wel van haar als CFP® professional verwacht mag worden. Om deze redenen acht de Commissie de maatregel van een berisping passend en geboden.

DE BESLISSING

De Commissie van Toezicht verklaart de klacht grotendeels gegrond en legt verweerster de maatregel van een berisping op.

Deze uitspraak is tot stand gekomen op 2 mei 2025 met inachtneming van het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP en is gewezen door de heer mr. D. Wachter, voorzitter, mevrouw A.P.C. Middel CFP® en de heer drs. M.J.J. van Hulten CFP®, leden, waarbij mevrouw mr. drs. E.E. Rippen als secretaris optrad.

D. Wachter

E.E. Rippen

voorzitter

secretaris

In artikel 13 van het Reglement Commissie van Toezicht en Raad van Beroep FFP is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Commissie van Toezicht bij de Raad van Beroep FFP. Daarbij geldt een termijn van dertig dagen na verzending van deze beslissing.