

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0261

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Buro philip van den hurk V.O.F., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de adviseur de consument expliciet heeft gewezen op de forse verhoging van de kosten voor de dienstverlening; hij heeft daarmee zijn zorgplicht jegens de consument geschonden. De adviseur dient de verhoogde kosten aan de consument te vergoeden. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond en de vorderingen worden voor het overige dan ook afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de aanvullende stukken van de adviseur; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 5 januari 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1]. Namens de adviseur namen deel: de heer [naam 2] en de heer [naam 3].
- 1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

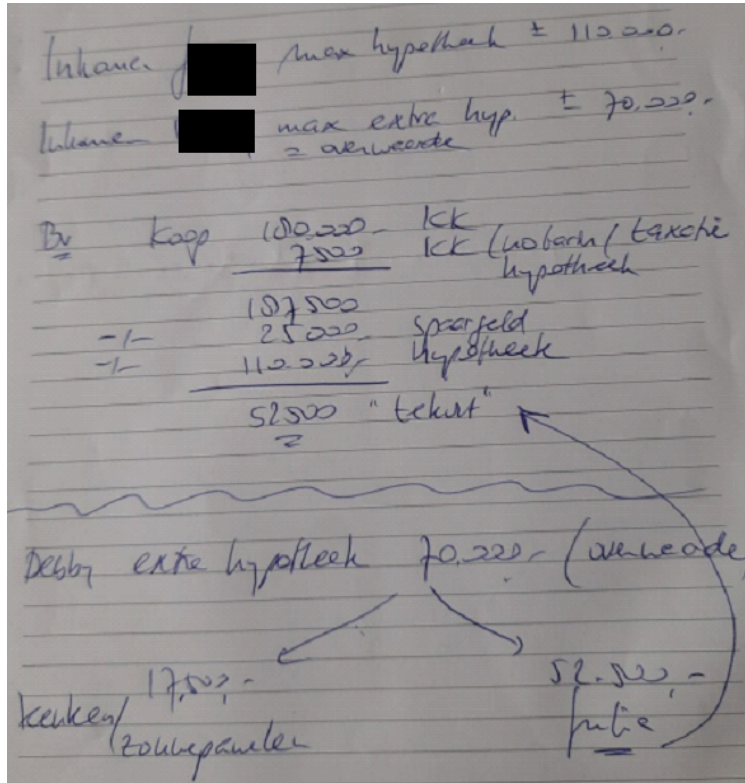
2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft zich in 2022 tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verhogen van de bestaande hypothecaire geldlening. Op de overeenkomst tussen de consument en de adviseur zijn de “Algemene Voorwaarden” (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 De dochter van de consument is op enig moment aanwezig geweest bij (een van) de gesprekken met de adviseur, waarbij er gesproken is over de mogelijkheden voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de dochter van de consument, in combinatie met financiële hulp van de consument. De adviseur heeft de consument de volgende handgeschreven financieringsopzet meegegeven:

"(...)



"(...)"

- 2.3 De consument en haar dochter zijn vervolgens verschillende huizen gaan bezichtigen voor de dochter. Op een van deze woningen heeft de dochter van de consument een bod gedaan, waarna er een bouwkundige keuring is uitgevoerd.
- 2.4 Op enig moment (in het begin van het adviestraject) heeft de consument het volgende document voor akkoord ondertekend:

"(...)

Het advies samengevat		
De financieringsopzet		
Hieronder wordt een specificatie getoond van de financieringsopzet.		
Woninginvesteringen		
Verbeteringen		€ 15.000,00 +/+
Overige uitgaven		
Consumptiebedrag	€ 60.000,00	
Nog te verdelen overige uitgaven	€ 1.000,00	
Totale overige uitgaven		€ 61.000,00 +/+
Hypotheekkosten		
Hypotheekadvieskosten	€ 950,00	
Bemiddelingskosten (hypotheek)	€ 1.250,00	
Taxatierapport	€ 850,00	
Hypotheekakte	€ 950,00	
Totale hypotheekkosten		€ 4.000,00 +/+
Hypotheek		
Hypotheek box 1	€ 15.000,00	
Hypotheek box 3	€ 65.000,00	
Geadviseerde hypotheek		€ 80.000,00 -/-
Resultaat		
Overschot		€ 0,00
Extra informatie		
Hypothecaire inschrijving:		€ 0,00

(..)"

- 2.5 Na een nadere inventarisatie heeft de adviseur geadviseerd om de hypothecaire geldlening over te sluiten.
- 2.6 Op 8 december 2023 heeft Obvion aan de consument een bindend aanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening. Op 13 december 2023 heeft de consument dit aanbod ondertekend.
- 2.7 In een document genaamd "Persoonlijk Hypotheek Adviesrapport" met als datum 13 december 2023 is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

De inleiding

U wilt uw huidige hypotheek oversluiten. In onze gesprekken hebben we de mogelijkheden en overige relevante aspecten besproken en zijn we tot dit advies gekomen. Daarnaast wilt u uw hypotheek ook verhogen voor een consumptief bestedingsdoel / verbouwing eigen woning. In onze gesprekken hebben we de mogelijke financieringsopties besproken.

Het advies samengevat

De financieringsopzet

Hieronder wordt een specificatie getoond van de financieringsopzet.

Huidige hypotheek

Openstaand bedrag € 75.900,00 +/-

Woninginvesteringen

Verbeteringen € 15.000,00 +/-

Overige uitgaven

Consumptiebedrag € 33.300,00 +/-

Hypotheekkosten

Hypotheekadvieskosten	€ 1.750,00	
Bemiddelingskosten (hypotheek)	€ 2.250,00	
Taxatierapport	€ 850,00	
Hypotheekakte	€ 950,00	
Totale hypotheekkosten		€ 5.800,00 +/-

Hypotheek

Hypotheek box 1	€ 75.900,00	
Hypotheek box 3	€ 54.100,00	
Geadviseerde hypotheek		€ 130.000,00 -/-

Resultaat

Overschot € 0,00

Extra informatie

Hypothecaire inschrijving: € 250.000,00

(...)"

- 2.8 In een ongedateerd, maar wel door de consument ondertekend, document genaamd "herfinancier een huidige woning" is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

("...)"

HERFINANCIER EEN HUIDIGE WONING				
Af te lossen		€	75.900,00	+
Openstaand hypotheekbedrag	€	75.900,00		
Extra kosten		€	48.300,00	+
Extra woning investeringen		€	15.000,00	
Verbeteringen	€	15.000,00		
Overige uitgaven		€	33.300,00	
Consumptiebedrag	€	33.300,00		
Hypotheekkosten		€	5.800,00	+
Advieskosten	€	1.750,00		
Bemiddelingskosten (hypotheek)	€	2.250,00		
Taxatierapport	€	850,00		
Hypotheekakte	€	950,00		
Totaal van de kosten			€	130.000,00
Nieuwe hypotheek		€	130.000,00	+
Eigen middelen		€	0,00	+
Opname uit budget	€	0,00		
Totaal van de oplossingen			€	130.000,00

(...)"

- 2.9 De consument heeft op enig moment een aan haar voorgelegde offerte met de omschrijving “Bemiddelingsvergoeding inzake eigen woning financiering” voor akkoord ondertekend. In de offerte is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“(…)

OFFERTE		
Offertedatum:	12-12-2023	
Offertenummer:		
Offerte geldig tot:	26-12-2023	
Omschrijving	Bedrag	
Bemiddelingsvergoeding inzake eigen woning financiering	€	3.950,00
Totaal	€	3.950,00
Na ontvangst van de getekende offerte sturen wij u de factuur met onze betalingsgegevens.		

(…)”

- 2.10 Op 13 december 2023 heeft de consument een dienstverleningsovereenkomst gesloten met de adviseur. De ingangsdatum is 1 januari 2024 en de consument betaalde hiervoor een bedrag van € 28,- per maand aan de adviseur
- 2.11 Op enig moment heeft de consument een factuur voor de “Bemiddelingsvergoeding inzake eigen woning financiering” ontvangen. De factuur is gedateerd op 14 december 2023 en vermeldt een bedrag van € 3.950,-.
- 2.12 Bij e-mailbericht van 12 december 2024 heeft de consument de dienstverleningsovereenkomst met de adviseur opgezegd.
- 2.13 Medio 2025 heeft de consument zich beklagd over de dienstverlening van de adviseur. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument vordert een bedrag van € 2.408,60 van de adviseur. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:
- € 319,- kosten voor de bouwkundige keuring;
 - € 1.750,-, verhoogde advies- en bemiddelingskosten;
 - € 339,60, kosten voor de dienstverleningsovereenkomst.

Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

- 2.15 In de ondertekende financieringsopzet aan het begin van het adviestraject is een veel lager bedrag voor advies- en bemiddelingskosten opgenomen dan het bedrag dat de consument uiteindelijk heeft moeten betalen. De consument is hierdoor misleid. De kosten hadden bovendien beperkt kunnen worden door juiste advisering in het belang van de klant. De adviseur is onvoldoende op de hoogte van de door hem geadviseerde producten en diensten en van de mogelijkheid voor consument om zaken zelf te regelen bij Obvion.
- 2.16 De adviseur heeft de consument en haar dochter foutief geadviseerd over de mogelijkheden voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de dochter van de consument. Deze hypothecaire lening bleek achteraf gezien niet mogelijk vanwege het tijdelijke contract van de dochter. Als gevolg van deze foutieve advisering zijn vervolgacties uitgezet die bij een juiste advisering niet hadden plaatsgevonden waardoor er extra kosten zijn gemaakt. De consument verwijst naar de kosten voor de bouwkundige keuring.
- 2.17 Gelijktijdig met de offerte is er een dienstverleningsdocument voorgelegd aan de consument. De consument verkeerde in de veronderstelling dat dit document zag op de financieringskosten. De consument heeft deze dienstverlening vervolgens een jaar lang afgenomen zonder een noemenswaardige tegenprestatie. Er is sprake van koppelverkoop.
- 2.18 Er is sprake geweest van onduidelijke, misleidende en achteraf gegenereerde communicatie en documentatie.

Het verweer

- 2.19 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

Inleiding

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de adviseur zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De klachten van de consument laten zich samenvatten in de volgende drie kernklachten: 1) de kosten voor de dienstverlening; 2) het advies aan de dochter van de consument over de mogelijkheden voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en de naar aanleiding van dit advies gemaakt kosten en 3) de dienstverleningsovereenkomst. De commissie zal hieronder per klachtonderdeel haar oordeel toelichten.

Zorgplicht

- 3.2 Voor de beoordeling van deze klachten is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹

Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

Klachtonderdeel 1: de kosten voor de dienstverlening

- 3.3 De consument heeft aangevoerd dat in de ondertekende financieringsopzet aan het begin van het traject een veel lager bedrag voor advies- en bemiddelingskosten is opgenomen dan het bedrag dat de consument uiteindelijk heeft moeten betalen. De consument stelt dat zij hierdoor is misleid. De commissie overweegt dat er in het begin van het traject heldere prijsafspraken zijn gemaakt. De consument heeft de financieringsopzet waarin de hypotheekadvieskosten ad € 950,- en de bemiddelingskosten (hypotheek) ad € 1.250,- zijn opgenomen voor akkoord ondertekend. Nadien zijn de kosten voor de dienstverlening evenwel flink gestegen naar in totaal € 3.950,-. Artikel 6.9 van de voorwaarden bepaalt dat indien na het sluiten van de overeenkomst een of meer kostprijsbepalende factoren optreedt, de adviseur gerechtigd is deze verhoging door te berekenen aan de consument. Artikel 6.10 bepaalt evenwel dat indien toepassing van het voorgaande mocht leiden tot een prijsverhoging van 10% of meer de opdrachtgever gerechtigd is om de overeenkomst te ontbinden binnen 8 dagen nadat hij van de prijsverhoging in kennis is gesteld. De adviseur heeft weliswaar gesteld dat de verhoging van de kosten met de consument is besproken, maar dat blijkt niet voldoende duidelijk uit het dossier. Zo zijn er bijvoorbeeld geen gespreksnotities of schriftelijk vastgelegde adviezen overgelegd waaruit een en ander blijkt. Het enkele feit dat de consument de (op een later moment verstrekke) offerte voor akkoord heeft ondertekend, is hiervoor onvoldoende. Hetzelfde geldt voor het ongedateerde document met de naam 'herfinancier een woning' en het 'Persoonlijk Hypotheek advies-rapport'. Uit de overgelegde stukken blijkt niet of, en zo ja op welk moment en in welke context, deze documenten met de consument zijn besproken. Ten aanzien van het advies-rapport geldt bovendien dat de consument dit document niet heeft ondertekend en de ontvangst betwist. De commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden dat hij de consument expliciet en tijdig had gewezen op de forse verhoging van de kosten voor de dienstverlening. Door dit niet te doen heeft de adviseur de consument de mogelijkheid ontnomen om ontbinding op basis van artikel 6.10 van de voorwaarden te overwegen.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Nu niet is komen vast te staan dat de adviseur de consument expliciet heeft gewezen op de forse verhoging van de kosten voor de dienstverlening, heeft hij niet de zorgvuldigheid betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht en daarmee zijn zorgplicht jegens de consument geschonden. De commissie acht het daarom niet redelijk dat de verhoogde kosten bij de consument in rekening worden gebracht en oordeelt dat de adviseur een bedrag van € 1.750,- aan de consument zal moeten vergoeden.

- 3.4 Voor zover de consument stelt dat de kosten beperkt hadden kunnen worden omdat de consument – in tegenstelling tot hetgeen de adviseur haar heeft voorgehouden – de mogelijkheid had om zaken zelf te regelen bij Obvion, overweegt de commissie als volgt. De adviseur heeft de stelling van de consument gemotiveerd weersproken. Volgens de adviseur betrof het adviesgevoelige onderwerpen die de consument niet zelf had kunnen regelen. Bovendien beschikte de consument niet over de benodigde ervaring, kennis en vaardigheden om zelf (op basis van execution-only) dingen te regelen bij Obvion, aldus de adviseur. Het is vervolgens aan de consument om te bewijzen dat zij de wijzigingen zelf – zonder tussenkomst van een adviseur – had kunnen doorvoeren en ook over de daarvoor benodigde kennis en ervaring beschikte. In het leveren van dat bewijs is de consument naar het oordeel van de commissie niet geslaagd. De overgelegde screenshots van de website van Obvion zijn daarvoor onvoldoende, zodat niet is komen vast te staan dat de consument de wijzigingen zelf – zonder tussenkomst van een adviseur – daadwerkelijk had kunnen doorvoeren.

Klachtonderdeel 2: het advies aan de dochter van de consument

- 3.5 De consument stelt dat de adviseur haar en haar dochter foutief heeft geadviseerd over de mogelijkheden voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de dochter en dat als gevolg van deze foutieve advisering extra kosten zijn gemaakt, te weten kosten voor een bouwkundige keuring. De adviseur heeft aangevoerd dat hij niet betrokken is geweest bij een traject tot financiering, aankoopadvies of bemiddeling voor de dochter van de consument. De adviseur heeft toegelicht dat op verzoek van de consument een handgeschreven opzet is meegegeven, gebaseerd op een scenario dat de dochter van de consument inkomen zou hebben en hoe de opzet van een financiering van de dochter zou zijn in combinatie met financiële hulp van de consument. De adviseur benadrukt dat van een concrete adviesvraag geen sprake was, maar louter een schets van mogelijkheden. Ter zitting heeft de adviseur nog toegelicht dat hem op enig moment is gevraagd naar een bouwkundige keurder. De adviseur heeft toen een naam van een bouwkundige keurder doorgegeven en daar is het bij gebleven, aldus de adviseur. De commissie overweegt dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er daadwerkelijk sprake was van een advies aan de dochter van de consument. Uit de door partijen overgelegde stukken is niet gebleken dat de adviseur meer heeft gedaan dan het schetsen van een mogelijke financieringsconstructie en het in contact brengen met de bouwkundige keurder, zodat dit klachtonderdeel niet slaagt.

Klachtonderdeel 3: de dienstverleningsovereenkomst

- 3.6 De consument heeft zich verder nog beklaagd over de gesloten dienstverleningsovereenkomst. De consument stelt dat zij in de veronderstelling verkeerde dat het door haar ondertekende document zag op de financieringskosten. Zij is van mening dat hierover voorafgaand niet duidelijk is gecommuniceerd (zie ook 3.3) en dat er sprake is van koppelverkoop. De commissie overweegt dat de consument de dienstverleningsovereenkomst op 13 december 2023 heeft ondertekend. Van de consument mag worden verwacht dat ze de overeenkomst aandachtig doorleest alvorens zij besluit over te gaan tot ondertekening en dat ze vragen stelt indien een en ander niet duidelijk is voor haar. Nu de consument dit niet heeft gedaan en is overgegaan tot ondertekening van de overeenkomst, wordt zij geacht te hebben ingestemd met de eigenschappen en het karakter van de door haar gesloten dienstverleningsovereenkomst.

Conclusie

- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat klachtonderdeel 1 gegrond is en de adviseur een bedrag van € 1.750,- aan de consument zal moeten vergoeden. De klachtonderdelen 2 en 3 zijn ongegrond en de overige vorderingen zullen dan ook worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 1.750,- aan de consument moet vergoeden. De overige vorderingen wijst de commissie af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

"(...)

6. Vergoedingen en betaling

(...)

6.9 *Indien na het sluiten van de Overeenkomst verhoging van een of meer kostprijsbepalende factoren optreedt, ook al geschiedt dit ingevolge voorzienbare omstandigheden, dan is buro philip van den hurk gerechtigd deze verhoging door te berekenen aan de Opdrachtgever.*

6.10 *Indien de toepassing van het voorgaande lid mocht leiden tot een prijsverhoging van 10% of meer dan is de Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden middels aangetekend schrijven en binnen 8 dagen nadat hij van de prijsverhoging in kennis is gesteld. Een ontbinding als voormeld geeft de Opdrachtgever geen recht op vergoeding van enigerlei schade.*

(...)"