Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1026

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	6 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	FIZA Financiële Zaken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een koopovereenkomst voor een woning gesloten en heeft ongeveer een week vóór het aflopen van het financieringsvoorbehoud de adviseur ingeschakeld voor hypotheekadvies en -bemiddeling. Uiteindelijk is geen hypothecaire geldlening tot stand gekomen omdat het ondernemersinkomen van de consument onvoldoende was en de beoogde geldverstrekker een aanzienlijke eigen inbreng verlangde. De adviseur heeft vervolgens de overeengekomen advies- en bemiddelingskosten in rekening gebracht. De consument vordert dat zij de tweede factuur niet hoeft te betalen, omdat de adviseur volgens haar onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld en de kosten niet in verhouding staan tot de verrichte werkzaamheden. De commissie oordeelt dat de consument gebonden is aan de gemaakte afspraken over de vergoeding en onvoldoende heeft aangetoond dat de adviseur tekort-geschoten is in zijn dienstverlening. De vordering wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 6 oktober 2026 tijdens een hoorzitting behandeld. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, vergezeld door haar hond [naam hond]. Namens de adviseur was de heer [naam] aanwezig.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. De bevoegdheid daartoe is opgenomen in vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid.

De consument en de adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Klacht

De adviseur heeft voor zijn werkzaamheden twee keer € 2.495,- in rekening gebracht. De consument heeft de eerste factuur betaald, maar stelt dat de tweede factuur van € 2.495,- onredelijk is.

Volgens haar heeft de adviseur vooraf onvoldoende onderzocht of financiering haalbaar was. Zij voert verder aan dat slechts één geldverstrekker is benaderd, alternatieve routes niet zijn onderzocht, een inkomensverklaring te laat ter sprake is gebracht en de berekeningen van de benodigde eigen inbreng gedurende het traject sterk zijn gewijzigd. Daarnaast acht zij de begeleiding onvoldoende voortvarend en de totale kosten disproportioneel ten opzichte van de verrichte werkzaamheden. Zij vordert dat zij de tweede factuur geheel of gedeeltelijk niet hoeft te voldoen.

3. Beslissing

De vordering wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De vordering van de consument dat zij de tweede factuur geheel of gedeeltelijk niet hoeft te voldoen, wijst de commissie af. Hiervoor is het volgende redengevend.

Het door de adviseur gefactureerde honorarium is overeengekomen in de door de consument ondertekende overeenkomst van opdracht. Voorzover juist is dat het gefactureerde honorarium niet in verhouding staat tot de dienstverlening van de adviseur, is dat geen grond om de consument niet gebonden te achten aan de over de hoogte van het honorarium gemaakte afspraak.

De stelling van de consument dat de adviseur zijn werk niet goed heeft gedaan, heeft de adviseur gemotiveerd betwist. Het is dan aan de consument om te bewijzen dat de adviseur fouten heeft gemaakt die rechtvaardigen dat niet het gehele honorarium hoeft te worden voldaan. In dat bewijs is de consument niet geslaagd.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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