

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0572

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

Datum uitspraak	18 juli 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	WoonWensHypotheken, gevestigd te Berkel en Rodenrijs, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben zich beklagd over de advieskosten die de adviseur in rekening heeft gebracht en zich op het standpunt gesteld dat zij op basis van het annuleringsbeding in de tussen partijen geldende overeenkomst van opdracht geen advieskosten verschuldigd zijn. De commissie volgt het standpunt van de consumenten en beslist dat de adviseur gehouden is de nota te laten vervallen. De vordering is toegewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de adviseur en 6) de verklaring van de consumenten dat ze kiezen voor een bindend advies.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten 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 consumenten hebben in augustus 2024 de adviseur benaderd voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een woningfinanciering.
- 2.2 Tussen partijen is een overeenkomst van dienstverlening tot stand gekomen. Deze maakt onderdeel uit van het dossier en dateert van 2 september 2024. Daarin staat een annuleringsbeding opgenomen.

- 2.3 De adviseur heeft een adviesrapport opgesteld en een offerte opgevraagd bij de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft aangegeven dat bij het doen van de BKR-controle is gebleken dat sprake is van negatieve coderingen op naam van een van de consumenten. Dit is voor de geldverstrekker reden om de behandeling stop te zetten.
- 2.4 De consumenten hebben hulp gekregen van een andere hypotheekadviseur en zij hebben het traject bij de adviseur beëindigd. Met behulp van de andere adviseur zijn de negatieve BKR-coderingen verwijderd en is een financiering tot stand gekomen.
- 2.5 De adviseur heeft de consumenten 50% van de advieskosten in rekening gebracht.
- 2.6 De consumenten hebben hiertegen geprotesteerd en de adviseur verzocht de nota te laten vervallen op basis van het tussen partijen geldende annuleringsbeding in de overeenkomst van opdracht.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.7 De consumenten vorderen dat de commissie oordeelt dat zij de in rekening gebrachte advieskosten niet verschuldigd zijn. Zij hebben daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.8 De consumenten beroepen zich op het annuleringsbeding in de overeenkomst van opdracht. Daarin staat dat als zij geen advies meer willen en er is geen sprake van een offerte van de geldverstrekker of een geaccordeerd adviesrapport, zij geen vergoeding verschuldigd zijn. Van een geaccordeerd adviesrapport en een offerte is geen sprake. De adviseur is aldus gehouden de nota te laten vervallen.
- 2.9 De consumenten hebben de negatieve BKR-coderingen niet gemeld bij de adviseur tijdens het adviestraject. Zij waren zich namelijk niet bewust van deze negatieve BKR-coderingen. Zij hebben de voorgaande woningfinanciering ondanks deze coderingen verkregen. Op het moment dat zij te horen kregen dat de geldverstrekker de beoordeling van de aanvraag had stopgezet in verband met de negatieve BKR-coderingen, hebben zij van de adviseur geen bericht ontvangen dat er een oplossing mogelijk was. Zij waren daarom in de veronderstelling dat hun aanvraag hierdoor was beëindigd. Een bevriende hypotheekadviseur bood hen op dat moment hulp aan, hier zijn zij op ingegaan en zij hebben afgezien van verdere dienstverlening door de adviseur. Via de andere adviseur is de financiering alsnog verkregen.

Het verweer van de adviseur

- 2.10 De adviseur heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.11 De uitleg die de consumenten geven aan het annuleringsbeding in de overeenkomst is onjuist. Het is bedoeld voor de situatie dat de adviseur geen offerte van een geldverstrekker kan verkrijgen omdat het verkrijgen van de financiering niet haalbaar is.

In het onderhavige geval hadden de consumenten hem niet geïnformeerd over de negatieve BKR-coderingen. Dit zorgde ervoor dat het aanvraagtraject bij de geldverstrekker werd gestopt. Hetgeen als een verrassing kwam. De consumenten hebben vervolgens zonder tekst of uitleg richting de adviseur de termijn voor het invoeren van de ontbindende voorwaarden van het koopcontract van de woning verlengd en een andere adviseur in de arm genomen. De adviseur heeft niet de kans gekregen om het probleem voor de consumenten op te lossen en alsnog een offerte voor ze te verkrijgen. Dit was wel mogelijk omdat de geldverstrekker onder voorwaarden het aanvraagtraject wilde voortzetten. Volgens de adviseur dienen deze omstandigheden voor rekening en risico van de consumenten te komen.

- 2.12 Volgens artikel 7:405 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de opdrachtgever (de consumenten) de opdrachtnemer (de adviseur) loon verschuldigd.¹ In dit geval is het volgens de adviseur alleszins redelijk een vergoeding te verlangen voor de door hem aan het dossier bestede tijd en zijn deskundige inzet. De adviseur heeft de nota reeds gehalveerd. Daarbij heeft hij rekening gehouden met de omstandigheid dat er uiteindelijk niet door zijn bemiddeling een financiering tot stand is gekomen. Tot meer kan hij niet worden gehouden.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur recht heeft op betaling van de door hem in rekening gebrachte advieskosten. De commissie oordeelt dat hij daar geen recht op heeft en zij licht dat hierna toe.

Motivering van het oordeel

- 3.2 Voor de commissie staat vast dat partijen een overeenkomst van opdracht hebben gesloten zoals bedoeld in artikel 7:400 BW, waarbij de adviseur diverse werkzaamheden heeft verricht voor de consumenten. Op grond van artikel 7:411 BW heeft de adviseur in beginsel recht op een naar redelijkheid vast te stellen loon als de opdracht die de consumenten aan de adviseur hebben gegeven voortijdig is beëindigd. Gelet op artikel 7:413 lid 2 BW mag van deze wettelijke regeling ten voordele van de consumenten worden afgeweken in de tussen partijen geldende overeenkomst. Partijen twisten in de kern over de uitleg van het daarover in de overeenkomst van opdracht opgenomen annuleringsbeding. Dat beding luidt:

‘Wat als u geen advies meer wilt?’

Als u geen advies meer wilt, stoppen wij de advieswerkzaamheden. Zijn er adviesgesprekken geweest en is er geen offerte van de bank ontvangen of een geaccordeerd adviesrapport dan betaalt u niets.

¹ De in de uitspraak genoemde wettelijke bepalingen staan opgenomen in de bijlage.

Heeft de bank wel een offerte uitgebracht of heeft u het adviesrapport geaccordeerd maar wenst u toch te stoppen met het advies, dan betaalt u de helft (50%) van de afgesproken advieskosten.'

- 3.3 De commissie overweegt het volgende. De overeenkomst van opdracht bepaalt dat de consumenten als ze geen advies meer willen en er geen sprake is van een offerte van de bank of een geaccordeerd adviesrapport, geen advieskosten verschuldigd zijn. Die situatie doet zich voor. Door de adviseur is namelijk niet betwist dat geen sprake is van een offerte of een geaccordeerd adviesrapport. De consumenten zijn dan geen advieskosten verschuldigd, tenzij het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de consumenten zich op dit beding beroepen. Die regel staat in artikel 6:248 lid 2 BW.
- 3.4 De commissie ziet in het dossier geen aanleiding om vast te stellen dat het beroep van de consumenten op toepassing van het beding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie acht de toelichting die de consumenten hebben gegeven op de vraag waarom ze geen melding hebben gemaakt van de BKR-coderingen niet onredelijk noch de toelichting bij het overstappen naar een andere adviseur. Hierbij is van belang dat de commissie de nodige terughoudendheid toepast bij een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van artikel 6:248 BW.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 De overeenkomst van opdracht is gesloten tussen een financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In beginsel toetst de commissie algemene voorwaarden in consumentenovereenkomsten op eerlijkheid ingevolge de Richtlijn oneerlijke bedingen², tenzij de consument zich hiertegen verzet. In dit geval wensen de consumenten de adviseur juist te houden aan de voorwaarde (het annuleringsbeding) in de overeenkomst en zij worden door de commissie gevolgd in hun uitleg daarvan. Daarom blijft ambtshalve toetsing van het beding achterwege.

Conclusie

- 3.6 De commissie concludeert dat de klacht gegrond is en de vordering zal worden toegewezen.

² Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe en beslist dat de adviseur geen recht heeft op vergoeding van de door hem in rekening gebrachte advieskosten.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238

(...)

2 Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.

Artikel 6:248

1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2 Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 7:400

1 De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

2 De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:405

1 Indien de overeenkomst door de opdrachtnemer in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf is aangegaan, is de opdrachtgever hem loon verschuldigd.

2 Indien loon is verschuldigd doch de hoogte niet door partijen is bepaald, is de opdrachtgever het op de gebruikelijke wijze berekende loon of, bij gebreke daarvan, een redelijk loon verschuldigd.

Artikel 7:411

1 Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van loon afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft de opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd.

2 In het in lid 1 bedoelde geval heeft de opdrachtnemer slechts recht op het volle loon, indien het einde van de overeenkomst aan de opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van het volle loon, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. Op het bedrag van het loon worden de besparingen die voor de opdrachtnemer uit de voortijdige beëindiging voortvloeien, in mindering gebracht.

Artikel 7:413

1 Van artikel 408 lid 3 kan niet worden afgeweken.

2 Van de artikelen 408 lid 1 en 411 kan niet worden afgeweken ten nadele van een opdrachtgever als bedoeld in artikel 408 lid 3.

3 Van artikel 412 kan slechts op dezelfde voet worden afgeweken als van de regels inzake de verjaring van rechtsvorderingen die in titel 11 van Boek 3 zijn opgenomen.