# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0604

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 29 juli 2025 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | Sterk in B.V., gevestigd te Rosmalen, verder te noemen de adviseur |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Adviesklacht. De commissie stelt vast dat zowel advieskosten als bemiddelingskosten en offertekosten zijn overeengekomen. Niet is komen vast te staan dat de adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden of tekort is geschoten in zijn dienstverlening. Voor zover de consumenten de totale kosten van € 4.980,00 aan de hoge kant vinden en niet in verhouding vinden staan met de verrichte werkzaamheden, kan naar het oordeel van de commissie niet worden vastgesteld dat deze kosten in het onderhavige geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moeten worden geacht. De vordering van de consumenten is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten; en 5) de dupliek van de adviseur.

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 adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hebben zich in 2024 tot de adviseur gewend voor advies over en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

2.2 Op 17 en 21 oktober 2024 hebben er gesprekken met de adviseur plaatsgevonden bij de consumenten thuis.

2.3 De consumenten hebben op 21 oktober 2024 de opdracht tot dienstverlening getekend. In de overeenkomst staat een overzicht van de door de adviseur te verrichten werkzaamheden opgenomen en onder het hoofdstuk 'Kosten' is opgenomen:
*"De kosten voor de in deze overeenkomst genoemde werkzaamheden bedragen*
*1. Hypotheek Advies: € 2495,00*
*Aanvullende kosten:*
*Bemiddelingskosten: € 1795,00*
*Offerte kosten: € 690,00*
*Het totaalbedrag komt uit op € 4980,00*
*Dit bedrag is inclusief BTW (voor zover van toepassing)"*

2.4 De adviseur heeft een adviesrapport van 22 oktober 2024 opgesteld. Daarna is een hypothecaire geldlening aangevraagd, zijn de benodigde stukken ingeleverd en is een hypothecaire geldlening tot stand gekomen.

2.5 De consumenten hebben na totstandkoming van de hypothecaire geldlening bij de adviseur geklaagd over de door hem in rekening gebrachte kosten. Het geschil heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.6 De consumenten klagen erover dat de adviseur een bedrag van € 4.980,00 in rekening heeft gebracht. Zij voeren daarbij het volgende aan. Pas bij de nota van afrekening kwamen zij er achter dat het bedrag zo hoog was. Mondeling is namelijk gesproken over € 2.500,00 voor zijn advieskosten. Zij hebben weliswaar de opdracht tot dienstverlening getekend waarin ook de aanvullende kosten stonden, maar de adviseur is niet transparant geweest over de daar genoemde offertekosten en bemiddelingskosten. De bemiddelingskosten zijn niet met de consumenten besproken. Zij zijn ervan uitgegaan dat hiermee de makelaars-kosten (kosten koper) werden bedoeld, wat zij ook direct bij de afrekening hebben genoemd maar dat bleek niet het geval. De adviseur heeft hierover geen duidelijke toelichting gegeven, anders waren de consumenten nooit met hem in zee gegaan. Het was bovendien geen moeilijke hypotheekaanvraag. De consumenten hebben geen eigen bedrijf en alles was verder klip en klaar, zoals voldoende inkomen, overwaarde, vaste aanstellingen en spaargeld.

Voor zover er nog zaken moesten worden uitgezocht voor wat betreft de renteaftrek, was dat met één telefoontje met de belastingdienst geregeld. De aanvraag zou bij de ING Bank gedaan worden, waar de consumenten al jaren bekend zijn. Voor zover de adviseur claimt dat hij 35 uur heeft besteed aan hun dossier, is dat volgens de consumenten volslagen onzin. De consumenten achten de adviseur gehouden de kosten van € 2.495,- aan hen terug te betalen, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 14 februari 2025.

*Het verweer*

2.7 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat het om?*

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur een deel van zijn advies- en/of bemiddelingskosten aan de consumenten dient terug te betalen. Van belang hierbij is de rechtsverhouding tussen partijen en wat daarbij is overeengekomen.

*Wat is overeengekomen?*

3.2 Het gaat in dit geval om een overeenkomst van opdracht.[1] Kort gezegd heeft de adviseur (de opdrachtnemer) zich daarbij verbonden om voor de consumenten (de opdrachtgever) werkzaamheden te verrichten, te weten het geven van advies en bemiddelen bij het verkrijgen van een (nieuwe) hypothecaire geldlening in verband met de aankoop van een andere woning. Daarbij zijn, in dit geval, vooraf afspraken gemaakt over de beloning van de adviseur en de kosten die hij daarbij in rekening brengt. De kosten zijn opgenomen in de schriftelijk bevestiging van zijn opdracht tot dienstverlening (zie 2.3).

3.3 De consumenten hebben door het ondertekenen van de opdracht tot dienstverlening de kosten in principe geaccepteerd. Ook heeft de adviseur de betreffende kosten benoemd en opgenomen in de door hem opgestelde financieringsopzet, welke opzet ook door de consumenten is ondertekend. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de consumenten van deze kosten op dat moment niet op de hoogte waren of dat zij daar, gedurende het hypotheekadviestraject, vragen over hebben gesteld of deze bij de adviseur ter discussie hebben gesteld. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat niet (al) deze kosten nadrukkelijk met de adviseur (mondeling) zijn besproken, maakt dat het voorgaande niet anders.

[1] Zie artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

De kosten voor het advies bedroegen (afgerond) € 2.500,00, wat volgens de consumenten in ieder geval wel mondeling is besproken; daarnaast zijn bemiddelingskosten en offerte-kosten overeengekomen wat blijkt uit de opdracht tot dienstverlening.[2] Er moet dan ook vanuit worden gegaan dat deze kosten rechtsgeldig zijn overeengekomen.

*Is de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid van toepassing?*

3.4 Op grond van artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk wetboek (BW) is een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.[3] Voor zover uit de klacht van de consumenten een beroep op artikel 6:248 lid 2 BW moet worden afgeleid, te weten dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat naast de advieskosten ook bemiddelingskosten en offertekosten door de adviseur in rekening zijn gebracht, merkt de commissie het volgende op. Vast staat dat de adviseur de financiële situatie van de consumenten heeft geanalyseerd en hen heeft geadviseerd over hun financiële mogelijkheden en de af te sluiten hypothecaire geldlening.[4] De adviseur heeft namens de consumenten bemiddeld om de hypothecaire geldlening bij de bank af te sluiten, waarbij vooraf een offerte is gegeven welke met de consumenten is besproken. De adviseur heeft de werkzaamheden verricht die zijn overeengekomen. Dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening is verder ook niet gesteld of gebleken. Voor zover de aanvraag niet complex was, zoals de consumenten hebben gesteld maar de adviseur heeft weersproken, is dat geen reden om de overeengekomen kosten te matigen. De commissie kan dergelijke kosten slechts marginaal toetsen, omdat het niet aan de commissie is om in algemene zin of in een specifiek geval een ‘eerlijke’ prijs vast te stellen. Hoewel de consumenten de totale kosten van € 4.980,00 aan de hoge kant vinden en niet in verhouding vinden met de verrichte werkzaamheden, kan naar het oordeel van de commissie niet worden vastgesteld dat deze kosten in het onderhavige geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar hoog moeten worden geacht.

*Wat is de conclusie?*

3.5 De conclusie is dat de kosten zijn overeengekomen en dat niet is komen vast te staan dat de adviseur de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden of tekort is geschoten in zijn dienstverlening. En dat er geen reden is om de in rekening gebrachte kosten te matigen. De vordering van de consumenten moet daarom worden afgewezen.

[2] Zie ook artikel 4:25b lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft).
[3] Volledige artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Zie ook artikel 4:23 lid 1 Wft.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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

*Hieronder bepalingen uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.*

**Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)**

Boek 6

Artikel 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.