

HET COLLEGE VAN BEROEP VAN DE STICHTING TUCHTRECHTSPRAAK MEDIATORS

heeft de navolgende beslissing gegeven in beroepszaak **B-2025-2** van:

1. **A**,
wonend in X,
 2. **B**,
wonend in X,
- verder tezamen te noemen: klagers dan wel ieder afzonderlijk klaagster en klager: klager,
- tegen:
- C**,
kantoorhoudend in Y,
verder te noemen: de mediator.
-

1. Procedure

- 1.1. Op 26 april 2025 hebben klagers schriftelijk beroep ingesteld van de beslissing van de Tuchtcommissie van 8 april 2025, verzonden op dezelfde dag (nr. M-2024-11).
- 1.2. De mediator heeft een verweerschrift gedateerd 1 september 2023, met bijlagen, ingediend.
- 1.3. Het College van Beroep heeft het beroep behandeld op de hoorzitting van 10 oktober 2025, waarbij klaagster en de mediator, samen met een collega, in persoon zijn verschenen. Partijen hebben mede het woord gevoerd aan de hand van aantekeningen die aan de secretaris van het College van Beroep zijn overhandigd.

2. Achtergronden van de klacht

- 2.1. Klagers hebben in hun beroepschrift in rood opmerkingen geplaatst bij de wijze waarop in de beslissing van de Tuchtcommissie de vaststaande feiten zijn weergegeven. Die opmerkingen geven het College van Beroep geen aanleiding om af te wijken van de feiten die de Tuchtcommissie heeft omschreven in 2.1-2.20 van de beslissing. Klagers stellen niet dat er feiten onjuist zijn weergegeven. In beroep wordt dan ook van die feiten uitgegaan. Het College van Beroep corrigeert wel een kennelijke schrijf-/rekenfout die is opgenomen in de hoogte van het offertebedrag. In het kort gaat het om het volgende.
- 2.2. De mediator heeft klagers bijgestaan in de afwikkeling van hun echtscheiding. Er is een kennismakingsgesprek gehouden op 15 mei 2024, waarbij onder meer de prijslijst van de mediator door de mediator met klagers is besproken. Klagers hebben in het kennismakingsgesprek gekozen voor de vaste prijs zonder begeleiding (€ 1.996,50 inclusief BTW), wat inhoudt "*intakegesprek en controle, opmaken scheidingsconvenant, alimentatiebepaling, procedurele afhandeling & advocaat*", en de ouderschapsregeling voor € 726,- inclusief BTW. Op de prijslijst staat ook een optie met begeleiding voor € 2.904,- inclusief BWTW, die omvat "*bemiddeling/gesprekken, verslaglegging, alimentatiebepaling,*

inventarisatie financiën en overige zaken, aansturen derde partijen, opmaken scheidingsconvenant, procedurele afhandeling & advocaat, nazorg”.

2.3. De mediator heeft klagers op 19 mei 2024 per e-mail de opdracht bevestigd en een offerte toegestuurd voor € 2.722,50,- (inclusief btw), waarvan € 1.996,50 voor “*ontbinding huwelijk (beperkte begeleiding)*” en € 726,- voor “*ouderschapsregeling*”. De mediator heeft een voor klagers toegankelijk digitaal dossier aangemaakt, waarin zij stukken konden opslaan en uploaden conform de checklist van de mediator.

2.4. Klagers hebben de mediator op 22 mei 2024 per e-mail bericht dat, anders dan besproken tijdens het kennismakingsgesprek, de echtelijke woning niet zou worden verkocht, omdat klaagster klager toch zou kunnen uitkopen.

2.5. Op 6 juni 2024 heeft het intakegesprek plaatsgevonden, waarbij klagers en de mediator de mediationovereenkomst hebben ondertekend.

2.6. Op (zaterdag) 15 juni 2024 (om 22.58 uur) heeft de mediator een eerste concept convenant en een concept ouderschapsplan klaargezet in het digitale dossier. Klagers hebben bij e-mails van 16 en 17 juni 2024 hun opmerkingen op het concept convenant doorgegeven aan de mediator met daarbij het verzoek om het convenant snel aan te passen, zodat het definitieve convenant op 19 juni 2024 op het kantoor van de mediator zou kunnen worden ondertekend.

2.7. De mediator heeft klagers op 18 juni 2024 (om 11.08 uur) per e mail bericht dat zij die dag aan de slag zou gaan met hun opmerkingen op het concept convenant, maar dat ondertekening op 19 juni 2024 in haar bijzijn vanwege privéomstandigheden niet mogelijk was. De mediator heeft aangeboden om een uitgebreide instructie op te stellen zodat klagers de stukken zelf in orde konden maken en bij haar thuis konden afleveren, waarna zij de stukken de volgende dag naar de advocaat zou sturen. Later die dag (om 23.13 uur) heeft de mediator klagers laten weten nog wat meer tijd nodig te hebben om hun opmerkingen te verwerken en er zo snel mogelijk op terug te komen.

2.8. Op 19 juni 2024 (om 11.25 uur) hebben klagers aan de mediator medegedeeld dat het voor hen niet acceptabel is dat de mediator meer tijd nodig heeft en dat zij later die dag het convenant in aangepaste vorm en gereed voor ondertekening verwachten. De mediator heeft daarop (om 11.42 uur) laten weten dat zij haar uiterste best zou doen om het convenant zo snel mogelijk aan te passen, maar dat zij in verband met privéomstandigheden niet kan garanderen dat het die dag gaat lukken. De mediator heeft hierbij een korte toelichting op haar privésituatie gegeven. Klagers hebben in reactie hierop (om 11.55 uur) aangegeven dat die situatie voor de mediator vreselijk naar is, maar dat zij met haar een zakelijke overeenkomst hebben en aannemen dat zij beschikt over medewerkers die dingen van haar kunnen overnemen. Klagers hebben voorgesteld dat zij eventueel zelf de aanpassingen zouden doorvoeren zodat de stukken later die dag alsnog richting de advocaat kunnen. De mediator heeft daarop (om 11.58 uur) geantwoord dat zij het convenant in de avond zou oppakken. Zij heeft dit vervolgens ook gedaan en het aangepaste convenant in het digitale dossier geplaatst.

2.9. Op 20 juni 2024 heeft de mediator aan klagers kenbaar gemaakt dat de gewijzigde situatie rondom hun woning voor haar “*qua werk*” “*meer voeten in aarde*” heeft.

2.10. Op 23 juni 2024 hebben klagers de mediator bericht dat zij toch nog op één foutje zijn gestuit en haar verzocht het convenant uiterlijk 24 juni 2024 aan te passen en definitief te maken, zodat de stukken op 25 juni 2024 naar de advocaat kunnen worden verstuurd.

2.11. Op 26 juni 2024 hebben klagers de ondertekende (definitieve) stukken afgeleverd bij de mediator, waarna zij deze de volgende dag naar de advocaat heeft verzonden.

2.12. Op 20 augustus 2024 is de echtscheidingsbeschikking ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand.

2.13. Naar aanleiding van een bericht van de mediator aan klagers van 6 oktober 2024 hebben klagers bij bericht van 10 oktober 2024 aan de mediator kenbaar gemaakt dat zij zich naar hun mening onvoldoende heeft gehouden aan de gemaakte afspraken en gedane beloftes en op meerdere punten tekort is geschoten. De mediator heeft daarop op 13 oktober 2024 bij e-mail gereageerd.

3. Geschil in eerste aanleg en oordeel van de Tuchtcommissie

3.1. De Tuchtcommissie heeft de klachten van klager in 3.1 van de beslissing als volgt geformuleerd, waartegen in beroep geen bezwaar is gemaakt:

“1. De mediator is onvoldoende transparant geweest in wat klagers konden verwachten van het door haar geadviseerde pakket aan dienstverlening. De hulpvraag van klagers was of zij dingen over het hoofd zagen die later tot conflicten zouden kunnen leiden. De mediator heeft potentiële conflictsituaties echter niet aan de orde gesteld. De dienstverlening van de mediator kwam feitelijk neer op het invullen van op het internet beschikbaar formulieren (“secretaressewerk”), die via haar huisadvocaat bij de rechtbank werden ingediend. Dit hadden klagers ook prima zelf kunnen doen en zelfs beter, sneller en financieel voordeliger. De mediator had klagers moeten wijzen op de mogelijkheid om zelf zorg te dragen voor de formulieren en indiening daarvan bij de advocaat. De mediator heeft daarmee in strijd gehandeld met Gedragsregel 2 (“Transparantie”).

2. De mediator werkte traag en slordig. In [het, CvB] concept convenant stonden veel fouten. De mediator gaf geen antwoord op vragen van klagers over het door haar gestelde meerwerk in verband met hun gewijzigde woonsituatie en stelde potentiële conflictsituaties niet aan de orde. Klagers twijfelen daarom ernstig aan de competenties van de mediator (Gedragsregel 7 ‘Competentie’).

3. De mediator heeft ondanks herhaalde vragen van klagers geen helderheid willen of kunnen verschaffen in de daadwerkelijke kosten van haar dienstverlening en geen specificatie verstrekt. Op grond van Gedragsregel 9 (“Tarief en kosten”) was zij daartoe wel gehouden.”

3.2. De Tuchtcommissie heeft de klachten ongegrond verklaard. De Tuchtcommissie heeft daartoe, samengevat, het volgende overwogen.

- Op basis van de prijslijst, de offerte en de tekst van de mediationovereenkomst (artikel 6.1) was het voor klagers voldoende duidelijk dat zij voor de met de mediator overeengekomen vaste prijs een beperkte begeleiding van de mediator konden verwachten. Dit hield in dat de mediator één gesprek met klagers zou voeren en aan de hand daarvan een convenant en een ouderschapsregeling zou opmaken. Klagers hadden geen behoefte aan bemiddeling door of meerdere gesprekken met de mediator, omdat zij op één lijn zaten en wisten wat zij wilden en mochten van de mediator dus ook niet meer begeleiding verwachten. Klagers hadden behoefte aan ondersteuning en begeleiding van de mediator, want hun hulpvraag strekte verder dan het invullen van formulieren. Ten aanzien van de woning was de situatie dat deze al wel op naam van klaagster was gezet, maar klager nog geen eigen woning had gevonden. De woning is tijdens het intakegesprek aan de orde is geweest en hierover zijn afspraken gemaakt in het convenant. Klager is actief op zoek gegaan naar woningen en heeft de mediator in dat proces ook benaderd. Bij de mediator kon daarom, mede vanwege de goede verstandhouding tussen klagers onderling en het ontbreken van een conflict over de (in)woning, het beeld ontstaan dat het wel goed zou komen met de woonsituatie van klager. Pas na het intakegesprek is bij klaagster de vraag naar boven is gekomen wat er moest gebeuren als de voormalige echtelijke woning al wel op haar naam zou zijn gezet, maar klager nog geen andere woning had. Klaagster heeft daarbij opgemerkt dat het convenant daarop geen aanpassing behoeft. De mogelijke conflictsituatie was op dat moment dus niet urgent.
- De mediator heeft het concept convenant tien dagen na het intakegesprek aangeleverd. De mediator heeft de reacties van klagers op het concept tijdig en correct

verwerkt, ondanks belastende persoonlijke omstandigheden en onder grote druk van klagers. Om te komen tot een definitief convenant is niet ongebruikelijk dat een concept meerdere aanpassingen behoeft en een paar keer heen en weer gaat. Een concept hoeft niet in één keer volledig goed te zijn. De correcties van klagers betreffen veelal de aanpassing van een bedrag of een percentage. Klagers hebben het convenant elf dagen na het opmaken van het concept ondertekend. De mediator heeft in haar e-mails van 20 juni 2024 en 13 oktober 2024 toegelicht dat en waarom het opstellen van het convenant complexer is geworden dan zij voorzag tijdens het kennismakingsgesprek, toen klagers er nog vanuit gingen dat de woning zou worden verkocht. De mediator heeft het extra werk naar voren gebracht om van klagers begrip te krijgen waarom het haar meer tijd had gekost om het convenant op te stellen dan zij op 19 mei 2024 bij het bevestigen van de opdracht en het tarief had voorzien.

- Klagers zijn met de mediator een vast bedrag aan honorarium overeengekomen. Dit betekent dat het bedrag waarvoor de mediator haar werkzaamheden uitvoert (in beginsel) niet kan wijzigen. De mediator hoefde haar declaratie daarom niet te specificeren. Klagers hebben er overigens ook mee ingestemd dat de mediator geen specificatie zou verstrekken (artikel 6.2 van de mediationovereenkomst). Een specificatie van een declaratie is wel vereist indien de mediator aanvullende werkzaamheden als meerwerk in rekening brengt. In dat geval moeten partijen immers kunnen controleren of de aanvullende werkzaamheden en kosten redelijk zijn en buiten de opdracht vallen, zodat zij eventueel bezwaar kunnen maken tegen de declaratie. De mediator heeft echter geen meerwerk in rekening heeft gebracht aan klagers.

4. Het geschil in hoger beroep

4.1. Klagers hebben beroep ingesteld tegen de ongegrondverklaring van hun klachten door de Tuchtcommissie.

4.2. De mediator heeft verweer gevoerd.

5. Het oordeel in hoger beroep

5.1. Klaagster heeft bij de hoorzitting van 10 oktober 2025 toegelicht dat de essentie van het verwijt dat klagers de mediator maken, is dat de mediator niet heeft gewezen op andere, goedkopere opties dan de hare om een echtscheiding af te wikkelen, zoals een doorverwijzing naar een advocaat of een online regeling. Het College van Beroep stelt voorop dat de gedragsregels aan de mediator geen verplichting opleggen om partijen te wijzen op de door klagers genoemde goedkopere alternatieven bij derden. De mediator moet met partijen duidelijke tariefafspraken maken en deze vastleggen in een mediationovereenkomst. Het is daarbij toegestaan om een vast bedrag af te spreken.

5.2. De mediator heeft bij de hoorzitting van 10 oktober 2025 naar voren gebracht dat als in een echtscheiding een eigen woning en kinderen een rol spelen, zij een vaste prijs met begeleiding als bedoeld in de door haar gehanteerde prijslijst zal adviseren en niet een vaste prijs zonder begeleiding (2.2. hiervoor). Het College van Beroep acht dit begrijpelijk. De ervaring leert immers dat de vastlegging van de details van een regeling over deze beide onderwerpen in een later stadium van het echtscheidingsproces tot geschillen tussen partijen kan leiden. In een situatie als die van klagers is de bijstand van een mediator dan ook in principe van toegevoegde waarde.

5.3. Naar aanleiding van de informatie die klagers de mediator hebben gegeven in het kennismakingsgesprek hebben klagers gekozen voor het goedkoopste traject met ook als resultaat een getekend convenant waarin de afspraken die tussen klagers gelden volledig zijn vastgelegd. Nu geschillen over de regeling over de eigen woning en de kinderen zijn

uitgebleven, kon de begeleiding door de mediator beperkt blijven en is de keuze van partijen voor het goedkopere traject gerechtvaardigd gebleken.

5.4. Klaagster heeft voorts aangegeven dat de mediator nog steeds niet duidelijk heeft gemaakt waaruit het door haar aangegeven meerwerk heeft bestaan. Het College van Beroep meent evenwel dat de mediator in haar email van 13 oktober 2024 onder het kopje “Wijziging in woonsituatie” voldoende duidelijk heeft gemaakt waarom dit tot meer werk leidde dan oorspronkelijk door haar was voorzien.

5.5. Het College van Beroep is van oordeel dat ook in dit hoger beroep wat betreft de klachten niet is komen vast te staan dat de mediator in strijd heeft gehandeld met de gedragsregels over transparantie, competentie en tarief en kosten (Gedragsregels 2, 7 en 9) en dat wat in hoger beroep is aangevoerd met betrekking tot strijdigheid met deze gedragsregels niet tot een ander oordeel leidt. Het College van Beroep neemt de motivering over die de Tuchtcommissie aan de ongegrondverklaring van die klachten ten grondslag heeft gelegd over.

5.6. Dit leidt ertoe dat het beroep moet worden verworpen.

6. Beslissing

Het College van Beroep:

- verwerpt het beroep van klager.

Aldus beslist op 11 november 2025 door mr. J.M.H. Schoenmakers, voorzitter, mr. W.J. Kervers en mr. E. Schutte, leden, in tegenwoordigheid van mr. M.J. Boon, secretaris.

