Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0647

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M. Groen, secretaris).

Datum uitspraak	12 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Het Nederlands Hypotheken Netwerk B.V., gevestigd te Terkaple, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Afwezigheid klantrelatie. Behandelbaarheid. Privacyklacht. De consument klaagt er onder andere over dat de adviseur niet heeft ontdekt dat zijn handtekening op het aanvraag-formulier was vervalst, dat er een ongeoorloofde waardeverhoging heeft plaatsgevonden van de woning die hij met zijn ex-partner had en hij klaagt over het gedrag van de adviseur. Deze klachtonderdelen zijn op grond van vraag 1 onder 1 en vraag 5 onder 1 van het reglement niet behandelbaar, omdat dit geen financiële diensten betreffen die de consument heeft afgenomen. De consument vindt daarnaast dat de adviseur in strijd heeft gehandeld met de AVG doordat hij de ex-partner in de cc van een mailwisseling heeft opgenomen en doordat hij het aanvraagformulier met de naam van de consument en zijn vervalste handtekening niet aan hem heeft verstrekt. De commissie oordeelt dat deze klachtonderdelen op grond van vraag 5 onder 2d niet behandelbaar zijn, omdat de consument de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen en er geen sprake is van een verwerking van zijn persoonsgegevens in registers met interne of externe werking.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 14 mei 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur namen deel: de heer [naam 1] en de heer [naam 2].

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 Vanaf januari 2021 had de consument een relatie met zijn inmiddels ex-partner (hierna: de ex-partner). Medio 2022 hebben zij samen een woning gekocht. Eind 2022 zijn de consument en de ex-partner uit elkaar gegaan. In de Termination Agreement van 11 mei 2023 zijn de consument en de ex-partner overeengekomen dat hun woning zou worden verkocht en dat de ex-partner tot het moment van levering na verkoop in die woning zou blijven wonen. Later zijn partijen overeengekomen dat de ex-partner het aandeel van de consument in de woning zou overnemen. Op 19 augustus 2024 hebben zij een overeenkomst tot verdeling ondertekend. In dit document staat dat de woning aan de ex-partner wordt toebedeeld, dat hij de consument geen vergoeding zal betalen en dat de waarde van de woning € 442.500,- is.

2.2 Om ervoor te zorgen dat de hypothecaire lening van de woning alleen op zijn naam zou komen te staan, heeft de ex-partner de adviseur ingeschakeld. Tussen de consument en de adviseur is geen overeenkomst tot dienstverlening gesloten.

2.3 Op 12 september 2024 heeft de kredietverstrekker de consument en de ex-partner bericht dat de marktwaarde van de woning was gewijzigd naar € 481.000 waardoor de risico-opslag werd verlaagd van 0,07% naar 0,03%.

2.4 Op 19 september 2024 heeft de ex-partner de consument een e-mail gestuurd waarin hij aangaf dat alle documenten voor de overdracht van de woning ingediend waren bij de kredietverstrekker.

2.5 Op 4 oktober 2024 heeft de consument de adviseur een e-mail gestuurd en gevraagd om een kopie van het 'aanvraagformulier wijzigen hoofdelijke aansprakelijkheid' (hierna: het aanvraagformulier) dat was ingediend bij de kredietverstrekker. De adviseur heeft het aanvraagformulier niet aan de consument verstrekt. Wel heeft hij geantwoord en hierbij de ex-partner van de consument in de cc meegenomen. In dit antwoord heeft hij onder meer uitgelegd dat de consument de aan de kredietverstrekker toegestuurde documenten in zijn mailbox kan vinden.

2.6 Op 7 oktober 2024 heeft de consument - onder anderen - de adviseur er per e-mail van op de hoogte gesteld dat er mogelijk twee documenten ingediend zijn waarop zijn vervalste handtekening staat.

2.7 Partijen zijn er niet uitgekomen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat de adviseur zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden, omdat de adviseur niet heeft opgemerkt dat de handtekening van de consument op het aanvraagformulier dat hij in september aan de kredietverstrekker heeft doorgestuurd vervalst is. Dit terwijl de opmaak van dit aanvraagformulier overduidelijk laat zien dat het om een gekopieerde en ingeplakte handtekening gaat. Verder heeft de adviseur met de ex-partner buiten de consument om de waarde van de woning verhoogd naar € 481.000,-. Ook heeft de adviseur de privacy van de consument geschonden door gevoelige financiële informatie van de consument te delen met de ex-partner zonder toestemming van de consument. De adviseur heeft de ex-partner namelijk in cc in een e-mailketen opgenomen waarin financiële gegevens van de consument staan. Daarnaast heeft de adviseur geweigerd om het document met zijn vervalste handtekening aan de consument te verstrekken, waardoor de consument het document niet kon controleren. Er is sprake van een schending van artikel 5, 6 en 9 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Tot slot heeft de adviseur de consument op een onbeschofte manier behandeld door hem manipulatief te noemen en door zijn psychische gesteldheid in twijfel te trekken.

2.9 De consument heeft schade geleden door het nalaten en het handelen van de adviseur. De consument heeft zijn vordering tijdens de mondelinge behandeling nader geduid. Hij vordert van de adviseur € 10.000,- voor de financiële schade die hij heeft geleden door de ongeoorloofde waardeverhoging van zijn woning en extra juridische kosten die hij heeft moeten maken. Daarnaast vordert hij € 10.000,- wegens geleden emotionele schade, bestaande uit stress en angst, en € 5.000,- wegens geleden reputatieschade, beiden door de AVG schending.

Het verweer

2.10 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie de klacht van de consument kan beoordelen, moet zij eerst nagaan of de klacht behandelbaar is op grond van het reglement. De commissie oordeelt hierover als volgt.

3.2 Krachtens vraag 1 onder 1 en vraag 5 onder 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten die een consument zelf heeft afgenomen.

Omdat de klachtonderdelen over het verzuim van het ontdekken van de valse handtekening, de ongeoorloofde waardeverhoging van de woning en het gedrag van de adviseur geen financiële diensten betreffen die de consument heeft afgenomen, zijn deze klachtonderdelen niet behandelbaar. Vast staat namelijk dat de consument en de adviseur geen overeenkomst tot dienstverlening met elkaar hebben gesloten.

3.3 Voor wat betreft privacyklachten geldt het volgende. Indien een consument een financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, kunnen privacyklachten op grond van vraag 5 onder 2d van het reglement behandeld worden voor zover er wordt geklaagd over de verwerking van persoonsgegevens in registers met interne of externe werking (bijvoorbeeld het IVR en EVR[1]). In dit geval heeft de consument geen financiële dienst afgenomen van de adviseur. De privacyklacht van de consument ziet echter niet op een verwerking van zijn persoonsgegevens in registers met interne of externe werking. Daarom kan de commissie deze klachtonderdelen evenmin behandelen.

3.4 Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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

[1] IVR staat voor intern verwijzingsregister, EVR staat voor extern verwijzingsregister.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement Kifid vanaf 1 april 2024

Vraag 1 – Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. *Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*

   a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;

   b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

   c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. *We behandelen ook:*

   a. *klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;*

   (...)

Vraag 5 – Wie kan een klacht indienen als consument?

1. *Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.*

2. *Als u de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, maar wel handelt voor privédoeleinden, dan kunt u in de volgende gevallen een klacht indienen:*

   (...)

   d. *u klaagt over de verwerking van uw persoonsgegevens in registers met interne of externe werking.*