

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0814

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 2025
Klacht van	De heer (consument 1) en mevrouw (consument 2), verder te noemen de consumenten
Tegen	Finergie B.V. t.h.o.d.n. Hypotheekshop, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Verstekuitspraak. De consumenten beklagen zich over het advies van de adviseur bij de aankoop van hun nieuwe woning. Zo moest de afspraak bij de notaris verzet worden omdat de geldigheid van de werkgeversverklaringen verstreken was en de adviseur dat niet tijdig opgemerkt had. En heeft de adviseur doen voorkomen alsof de consumenten een bouwdepot konden afsluiten voor hun verbouwing, terwijl later bleek dat zij daar niet voor in aanmerking kwamen. Nu hebben zij een dure persoonlijke lening moeten afsluiten. De adviseur heeft geen verweer gevoerd. Een deel van de vordering van de consumenten komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. Dat deel van de vordering wordt 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 het klachtformulier van de consumenten en aanvullende stukken van de consumenten.
- 1.2 De adviseur is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren maar heeft, ook na een schriftelijk rappel, geen verweerschrift ingediend.
- 1.3 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.
- 1.4 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 In 2024 wilden de consumenten verhuizen naar een andere woning (hierna: de woning). Zij hebben de adviseur daarom benaderd voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening. Na een kennismakingsgesprek met de adviseur hebben de consumenten de Opdrachtbevestiging hypotheekadvies en bemiddeling van de adviseur ondertekend. Daarin is opgenomen:

“Met deze overeenkomst geef jij, de opdrachtgever, opdracht aan jouw adviseur, de opdrachtnemer, om jou te adviseren en namens jou te bemiddelen bij de totstandkoming van de hypotheek en eventuele levens- en inkomensverzekeringen of – rekeningen die daaraan gekoppeld zijn.”

- 2.2 De consumenten hebben op een gegeven moment een afspraak gemaakt bij de notaris voor levering van de woning. Die afspraak moest worden verzet, en dat vernamen de consumenten van de verkopende partij.
- 2.3 Op 20 december 2024 heeft Obvion een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht aan de consumenten. De consumenten hebben die offerte geaccepteerd. Op 27 december 2024 vond de overdracht plaats van de woning en de hypothecaire geldlening.
- 2.4 Via de eindafrekening van de notaris hebben de consumenten € 2.700,- aan advies- en bemiddelingskosten betaald aan de adviseur. Ook hebben de consumenten € 150,- plus 21% BTW (dus € 181,50) betaald aan de notaris omdat de aanvankelijke afspraak bij de notaris verzet is.
- 2.5 Na de overdracht van de woning hebben de consumenten en de adviseur contact met elkaar gehad over het aanvragen van een bouwdepot voor de verbouwing van de woning. Op een gegeven moment hebben de consumenten rechtstreeks contact opgenomen met Obvion om navraag te doen naar de voortgang van het bouwdepot. Toen vernamen zij dat er geen aanvraag voor een bouwdepot lag bij Obvion. De adviseur heeft in deze periode namens de consumenten een aanvraag ingediend voor een persoonlijke lening. De consumenten ontvingen een contract voor een persoonlijke lening van € 30.000,- om te ondertekenen. Zij hebben dat contract niet ondertekend, omdat die lening zonder overleg met hen was aangevraagd.
- 2.6 In maart 2025 hebben de consumenten zelf een persoonlijke lening van € 20.000,- afgesloten bij Santander. Volgens het contract van die lening is de rente op jaarbasis 10,40%, is de duur van de kredietovereenkomst 36 maanden, is het termijnbedrag € 644,73 per maand en is het totaal te betalen bedrag € 23.210,28.

De klacht en vordering

- 2.7 Volgens de consumenten is de adviseur tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens hen en zij vorderen dat de adviseur hen daarvoor financieel compenseert. Ter onderbouwing stellen de consumenten het volgende.
- 2.8 Ten eerste heeft de adviseur de consumenten niet geïnformeerd over de afgekeurde staat van de badkamer van de woning, terwijl dit duidelijk bleek uit het inspectierapport. Hij heeft bovendien geen advies gegeven over de mogelijkheid om op basis hiervan te heronderhandelen over de aankoopprijs. Een aannemer wees de consumenten erop dat zij dat wel hadden kunnen doen. Toen de consumenten de adviseur hierop aanspraken, erkende hij dat de badkamer was afgekeurd, maar stelde hij dat zij toch een nieuwe badkamer wilden plaatsen en dat hij daarom niet op een prijsverlaging had aangedrongen.
- 2.9 Ten tweede heeft de adviseur pas opgemerkt dat de geldigheid van de werkgeversverklaringen verstreek toen het bijna te laat was, namelijk een week voor de geplande ondertekening bij de notaris. Dit had in een eerder stadium gecontroleerd moeten worden. Dat de adviseur het laat opmerkte, veroorzaakte onnodige stress en spoedhandelingen vlak voor de overdracht.
- 2.10 Ten derde heeft de adviseur de consumenten niet tijdig geïnformeerd over de annulering van de eerste afspraak bij de notaris. Zij vernamen twee dagen van te voren via de verkopende partij dat de overdracht verzet zou worden. Dit leidde tot uitstel van geplande werkzaamheden, misgelopen afspraken met aannemers, extra kosten en onterecht opgenomen spoedverlof.
- 2.11 Het vierde klachtonderdeel betreft de aanvraag van een lening bij een kredietinstelling. Na de overdracht van de woning wilden de consumenten een bouwdepot aanvragen voor de geplande verbouwing. De adviseur heeft geen bouwdepot aangevraagd (zie het volgende klachtonderdeel), en in plaats daarvan ontvingen de consumenten plotseling een leningsovereenkomst van een kredietinstelling voor een lening van € 30.000,-. De adviseur heeft deze aanvraag ingediend zonder dat de consumenten hierom gevraagd hebben. Dit was volkomen ongepast en ging in tegen de wensen van de consumenten.
- 2.12 Ten slotte beklagen de consumenten zich erover dat de adviseur geen bouwdepot heeft aangevraagd, terwijl hij hen herhaaldelijk heeft laten geloven dat hij dat wel had gedaan. De consumenten hebben na weken van aandringen bij de adviseur zelf contact opgenomen met geldverstrekker Obvion en vernamen toen dat er geen aanvraag in behandeling was. Uiteindelijk zijn zij via een andere adviseur tot de ontdekking gekomen dat zij überhaupt geen recht hadden op een bouwdepot. Dat had de adviseur vanaf het begin kunnen en moeten vaststellen. Als hij hen dan correct had geïnformeerd over het ontbreken van deze mogelijkheid, hadden de consumenten hun strategie volledig anders ingericht. Zij zouden andere keuzes hebben gemaakt met betrekking tot de aankoop, financiering en verbouwing van de woning.

Doordat de adviseur hen niet goed geïnformeerd heeft, hadden de consumenten te maken met ernstige vertragingen, planningtechnische problemen en uiteindelijk het afsluiten van een dure persoonlijke lening om de verbouwing alsnog mogelijk te maken.

- 2.13 Op basis van de toezeggingen van de adviseur over het bouwdepot hebben de consumenten geld geleend van familie, in de overtuiging dat zij de familie konden terugbetalen zodra het bouwdepot beschikbaar zou komen. Toen bleek dat er helemaal geen bouwdepot mogelijk was, hebben de consumenten hun familie moeten vertellen dat zij het geleende bedrag niet konden terugbetalen. Dat was een pijnlijk en vernederend moment. Daarnaast konden de consumenten de geplande verbouwing niet uitvoeren zoals bedoeld, omdat het geld er niet was. Het telkens moeten uitstellen van werkzaamheden leidde tot oplopende spanning binnen het gezin. Het gezin moest in een stoffige, onvoltooide woning verblijven en dat was heel zwaar voor de consumenten. Het gevoel van machteloosheid, dat zij hun gezin geen veilige, leefbare woonomgeving konden bieden, was emotioneel zeer belastend. Om het geleende bedrag aan familie te kunnen terugbetalen, zagen de consumenten zich genooddaakt om alsnog de persoonlijke lening aan te gaan bij een kredietverstrekker, met een hoge rente. Dit heeft de financiële situatie van de consumenten verder onder druk gezet en heeft gezorgd voor blijvende schulden die volledig voorkomen hadden kunnen worden als de consumenten vanaf het begin correct waren geïnformeerd.
- 2.14 De consumenten vorderen dat de adviseur hen een passende financiële compensatie betaalt voor hun schade. Die schade is zowel financieel als emotioneel. De consumenten hebben niet alleen onnodige kosten moeten maken (zoals spoedverlof, extra advieskosten en een dure persoonlijke lening met hoge rente), maar zijn ook langdurig blootgesteld aan onzekerheid, stress en planningtechnische problemen rondom de aankoop en verbouwing van de aangekochte woning.
- 2.15 Volgens de consumenten is de schade in totaal € 20.000,-. Het gaat om:
- de extra kosten die zijn ontstaan door de foutieve informatie over het bouwdepot;
 - de schade als gevolg van het niet tijdig informeren over belangrijke afspraken;
 - de emotionele belasting en stress die de consumenten hebben ervaren;
 - het verlies van onderhandelingsruimte bij de aankoop en
 - het ongepast indienen van een leningaanvraag zonder toestemming van de consumenten.

Het verweer

- 2.16 De adviseur is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de stellingen van de consumenten, maar hij heeft geen verweerschrift ingediend.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.1 De commissie stelt voorop dat de adviseur heeft nagelaten om een verweerschrift in te dienen. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consumenten haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.¹ Deze toets vindt plaats op basis van het ingediende klachtformulier van de consumenten en de aanvullende stukken die zij hebben ingediend.
- 3.2 De klacht van de consumenten bestaat uit verschillende onderdelen. De vordering tot betaling van schadevergoeding is echter niet gespecificeerd met bedragen per klacht-onderdeel. De consumenten hebben enkel een totaalbedrag van € 20.000,- genoemd. De commissie zal daarom hierna voor elk klachtonderdeel nagaan of de daaraan door de consumenten verbonden vordering voor vergoeding in aanmerking komt en welke bedragen daarbij kunnen worden toegewezen.

Onderhandelen in verband met staat van de badkamer

- 3.3 Het eerste klachtonderdeel betreft het gebrek aan advies van de adviseur in verband met de staat van de badkamer. Volgens de consumenten had de adviseur hen moeten aanraden om te onderhandelen over de aankoopprijs. Uit de opdrachtbevestiging van de adviseur volgt echter dat de adviseur geen advies geeft over de aankoopprijs van de woning, maar alleen over een hypothecaire geldlening. Dit klachtonderdeel komt daardoor ongegrond voor. Als het klachtonderdeel toch gegrond is, omdat de adviseur bijvoorbeeld ook als aankoopmakelaar is opgetreden, is het klachtonderdeel niet behandelbaar bij Kifid. Bij Kifid kunnen immers alleen klachten over financiële diensten worden behandeld, plus een beperkt aantal andere onderwerpen (zie vraag 1 van het reglement in de bijlage). Advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening zijn financiële diensten zoals bedoeld in het reglement van Kifid, maar advies over de aankoop en aankoopprijs van een woning is geen onderwerp waarover geklaagd kan worden bij Kifid.

De werkgeversverklaringen en de verzette afspraak bij de notaris

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt over de klacht over de werkgeversverklaringen en de klacht over het verzetten van de afspraak bij de notaris. De consumenten hebben telefonisch aan de behandelend secretaris van Kifid toegelicht dat de afspraak bij de notaris verzet moest worden omdat de werkgeversverklaringen kort voor die afspraak niet meer geldig bleken. Deze klachtonderdelen houden dus verband met elkaar. De consumenten vorderen een vergoeding omdat zij kosten hebben moeten maken in dit verband.

¹ Zie vraag 36 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl.

Vaststaat dat de consumenten € 181,50 inclusief BTW aan de notaris hebben moeten betalen omdat de afspraak verzet is. Desgevraagd hebben de consumenten niet onderbouwd dat zij andere kosten hebben gemaakt doordat de adviseur laat constateerde dat de werkgeversverklaringen niet meer geldig waren en doordat de afspraak bij de notaris verzet moest worden. Een vergoeding voor andere kosten kan daarom niet worden toegewezen.

- 3.5 Daarnaast stellen de consumenten dat zij veel stress en ander ongemak hebben gehad door deze situatie met de werkgeversverklaringen en het verzetten van de overdracht. Zij vorderen daarom immateriële schadevergoeding. Toewijzing van een vordering tot vergoeding van immateriële schade kan slechts aan de orde zijn, als deze concreet is en het niet uitsluitend gaat om psychisch onbehagen.² De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat sprake was van geestelijk letsel dat grond geeft voor een vordering tot vergoeding van immateriële schade. Deze vordering komt de commissie daarmee ongegrond voor en komt niet voor toewijzing in aanmerking.³

Andere immateriële schade

- 3.6 De consumenten hebben ook immateriële schadevergoeding gevorderd vanwege andere aspecten, zoals hun gevoelens tegenover hun familie en de stress die veroorzaakt werd doordat zij de verbouwing niet konden uitvoeren zoals gepland. Ook de andere immateriële schade die de consumenten vorderen, komt echter vanwege dezelfde reden niet voor vergoeding in aanmerking.

Persoonlijke lening in plaats van een bouwdepot

- 3.7 De commissie behandelt de klachten over het niet aanvragen van een bouwdepot en de communicatie daarover gezamenlijk met de klachten over het ongevraagd aanvragen van een persoonlijke lening en de noodzaak om uiteindelijk een persoonlijke lening af te sluiten.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat deze klachten niet onrechtmatig of ongegrond voorkomen. De vraag is echter welke vergoeding daaraan verbonden is. De enige schade die de consumenten stellen in verband met deze klachtonderdelen is dat zij nu duurder uit zijn met een persoonlijke lening. Zij zouden andere keuzes gemaakt hebben met betrekking tot de aankoop van de woning en de verbouwing als de adviseur hen juist en volledig geïnformeerd had. Het bedrag van de persoonlijke lening vormt geen schade, omdat het vermogen van de consumenten niet verminderd is met dat bedrag. Volgens het contract van de persoonlijke lening betalen de consumenten wel in totaal € 3.210,28 aan rente voor de persoonlijke lening. De commissie zal dit bedrag daarom toewijzen.

² HR 13 januari 1995, ECLI:NL:HR:ZC1608, NJ 1997/366.

³ Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2025-0651. Deze uitspraak en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Advies- en bemiddelingskosten

- 3.9 Tot slot is de commissie van oordeel dat het, vanwege alle gegronde klachtonderdelen die hiervoor besproken zijn, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de advies- en bemiddelingskosten.⁴ De adviseur dient dan ook de ontvangen advies- en bemiddelingskosten van € 2.700,- terug te betalen aan de consumenten.
- 3.10 De consumenten stellen ook dat zij, omdat de adviseur hen geen duidelijkheid gaf over de mogelijkheden om een bouwdepot aan te vragen, een andere adviseur benaderd hebben. De consumenten stellen bovendien dat zij extra advieskosten hebben moeten maken. De consumenten hebben niet gesteld welk bedrag aan extra advieskosten zij betaald hebben, maar de commissie kan een schadebedrag ook schatten op grond van artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage). De commissie wijst voor de extra advieskosten schattenderwijs een bedrag van € 2.000,- toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 8.091,78 aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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

⁴ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-O464, overwegingen 3.6 en 3.7.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat bepalingen uit het Reglement van Kifid en uit het Burgerlijk Wetboek.

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

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;

b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;

c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;

d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:97

De rechter begroot de schade op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat.