

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0772

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 augustus 2026
Klacht van	Mevrouw [naam 1], verder te noemen consument I, en meneer [naam 2], verder te noemen consument II, gezamenlijk te noemen consumenten
Tegen	FinaForte, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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 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 consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten vorderen vergoeding van de taxatiekosten van € 700,-. Zij stellen dat de adviseur hen heeft geadviseerd een taxatie te laten verrichten, maar pas daarna heeft meegedeeld dat voor de beoordeling van hun hypotheek(verhogings)aanvraag ook de aangifte inkomstenbelasting (hierna: de IB-aangifte) van consument II vereist was. Zij zouden de taxatie niet hebben laten uitvoeren als zij hiervan vooraf op de hoogte waren geweest. De adviseur betwist dat hij zijn zorgplicht heeft geschonden. Hij voert aan dat ten tijde van de taxatie nog geen overeenkomst van opdracht bestond, dat de IB-aangifte pas in een latere fase van het traject hoefde te worden opgevraagd en dat de hypotheekaanvraag uiteindelijk is gestrand door het ontbreken van die aangifte, niet door de taxatie. De commissie oordeelt dat tussen partijen reeds vóór de taxatie een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden door de consumenten niet tijdig te informeren over de noodzakelijke IB-aangifte voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag. De vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de adviseur verplicht is de door de consumenten gemaakte taxatiekosten van € 700, - te vergoeden. De commissie oordeelt dat de adviseur hiertoe verplicht is en licht dat hieronder toe.

Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen

- 3.2 Tussen partijen is in geschil of er (ten tijde van het laten uitvoeren van de taxatie) sprake was van een overeenkomst van opdracht tussen partijen. De consumenten stellen van wel. De adviseur betwist dit en stelt dat de opdracht tot dienstverlening nog niet was ondertekend. Volgens de adviseur bevonden de partijen zich slechts in een oriënterende fase. Tussen partijen staat wel vast dat de adviseur de consumenten heeft geadviseerd over de hypotheekaanvraag en heeft geopperd om een taxatie te laten verrichten. Bovendien is de taxatie verricht via het interne portaal van de adviseur. De commissie moet beoordelen hoe de rechtsverhouding van partijen moet worden gekwalificeerd.
- 3.3 Ingevolge artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de overeenkomst van opdracht een overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt werkzaamheden te verrichten.¹ Of een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen, in die zin dat er rechtens afdwingbare afspraken zijn gemaakt, is afhankelijk van de bedoeling van partijen en van hetgeen partijen over en weer jegens elkaar hebben verklaard en uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en mochten afleiden.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat er tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. Uit de stukken blijkt dat de consument I zich eind augustus 2025 tot de adviseur heeft gewend met het verzoek haar te begeleiden bij de hypotheekaanvraag. Vervolgens heeft de adviseur inhoudelijk beoordeeld welke stappen daarbij noodzakelijk waren, stukken opgevraagd, consument I medegedeeld dat een taxatie vereist was en via het eigen portaal de taxatie-aanvraag gefaciliteerd. Nadat consument I de gevraagde stukken had aangeleverd, heeft de adviseur bovendien bericht dat de aanvraag zou worden voorbereid. Daarmee bleef de dienstverlening niet beperkt tot het verstrekken van informatie van algemene aard. De commissie is van oordeel dat de adviseur concrete werkzaamheden voor de consumenten heeft verricht die gericht waren op het tot stand brengen van een hypotheekverhoging voor de consumenten.
- 3.5 Dat de schriftelijke opdracht tot dienstverlening op het moment van de taxatie(-aanvraag) nog niet was ondertekend, maakt dit niet anders. Partijen hebben reeds uitvoering gegeven aan de overeenkomst doordat de adviseur inhoudelijke begeleiding heeft verleend bij het traject en de consument op zijn advies documenten heeft verzameld en een taxatie heeft laten verrichten.

¹ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

Naar het oordeel van de commissie was daarom reeds op het moment van de taxatie(-aanvraag) sprake van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 BW. Hierbij is van belang dat een dergelijke overeenkomst ook mondeling tot stand kan komen.²

De zorgplicht van de adviseur

- 3.6 Zoals vastgesteld onder punt 3.4 is er een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen tussen de consument en de adviseur. Bij de uitvoering van zijn opdracht is de adviseur gehouden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.³ Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.⁴
- 3.7 Hierbij geldt als uitgangspunt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden, teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn, gelet op de wensen en mogelijkheden van de consument.

De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden

- 3.8 Het staat vast dat de adviseur pas na de taxatie heeft medegedeeld dat voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag de IB-aangifte noodzakelijk was. Op dat moment had de taxatie al plaatsgevonden en waren de daarmee gemoeide kosten al gemaakt. Uit ingestuurde Whatsapp-correspondentie blijkt bovendien dat de adviseur vóór die tijd al had aangegeven dat de taxatie zou worden aangevraagd en dat deze kon worden voorbereid als de overige gevraagde stukken waren ontvangen. In geen van de Whatsapp-berichten of anderszins is voor de verrichte taxatie aangegeven door de adviseur dat de IB-aangifte noodzakelijk was voor de hypotheekaanvraag.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij, voordat hij een consument adviseert kosten te maken voor een taxatie, inventariseert of aan de essentiële voorwaarden voor het indienen van een hypotheekaanvraag kan worden voldaan. Dit geldt temeer nu die taxatiekosten uitsluitend worden gemaakt met het oog op de voorgenomen financiering.

² Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0871, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

⁴ Zie onder meer Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, rechtsoverweging 3.4.1., te vinden op www.rechtspraak.nl.

Indien de adviseur van mening was dat een IB-aangifte noodzakelijk was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag, had hij de consument daarover vóór het laten uitvoeren van de taxatie moeten informeren.

- 3.10 De commissie acht het opvragen van de IB-aangifte in dit geval geen regulier onderdeel van een gefaseerde dossieropbouw, zoals de adviseur stelt. De IB-aangifte vormde geen aanvullend document dat slechts van belang was voor de verdere beoordeling van de hypotheekaanvraag, maar een essentiële voorwaarde waaraan moest zijn voldaan voordat de aanvraag überhaupt kon worden voortgezet.
- 3.11 De commissie neemt daarbij mede in aanmerking dat de adviseur tijdens het traject tegenover de consument heeft erkend dat hij "*niet scherp genoeg*" is geweest wat betreft de IB-aangifte. Hoewel de adviseur later heeft aangevoerd dat deze opmerking slechts als klantgerichte reflectie moet worden gezien, sluit deze opmerking naar het oordeel van de commissie wel aan bij de feitelijke gang van zaken zoals die uit het dossier blijkt.

Er is sprake van causaal verband tussen schending zorgplicht en de schade

- 3.12 De adviseur heeft daarnaast aangevoerd dat de taxatie niet onnodig is verricht. Uit het taxatierapport is immers gebleken dat daadwerkelijk ruimte bestond voor een aanvullende financiering. Het traject was volgens de adviseur dus niet bij voorbaat kansloos. Dat de hypotheekaanvraag uiteindelijk geen doorgang heeft gevonden, is volgens hem uitsluitend het gevolg van het ontbreken van de IB-aangifte van consument II. De adviseur stelt dat dit een omstandigheid is die buiten zijn invloedssfeer ligt.
- 3.13 De commissie volgt de adviseur hierin niet. Dat uit het taxatierapport is gebleken dat een aanvullende financiering tot de mogelijkheden behoorde, neemt niet weg dat de hypotheekaanvraag zonder de vereiste IB-aangifte niet verder in behandeling kon worden genomen. Gezien het feit dat de IB-aangifte een essentiële voorwaarde vormde voor de beoordeling van de aanvraag, had de adviseur de consument hierover vóór de taxatie moeten informeren. In dat geval hadden de consumenten de taxatie niet laten uitvoeren.
- 3.14 Voor de beoordeling van het causaal verband is beslissend hoe de situatie zou zijn geweest indien de adviseur zijn zorgplicht was nagekomen. Naar het oordeel van de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat de consumenten de taxatie niet hadden laten uitvoeren indien de adviseur hen vanaf het begin had medegedeeld dat de IB-aangifte van consument II vereist was voor het beoordelen van de hypotheekaanvraag. Dat de consumenten de mogelijkheid niet zagen om de IB-aangifte aan te leveren, is door de adviseur ook niet betwist. De consumenten hadden de taxatiekosten niet gemaakt als zij vooraf geïnformeerd waren over het feit dat de IB-aangifte noodzakelijk was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag.

Daarmee zijn deze kosten te kwalificeren als schade en een rechtstreeks gevolg van de tekortkoming van de adviseur.⁵

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 700, - aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁵ Zie in dit verband artikel 6:98 BW in de Bijlagen bij deze uitspraak.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.*

(...)

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.