

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0593

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	NBG B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen NBG
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van NBG.
- 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 NBG hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft NBG ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij een verhoging van zijn bestaande hypotheek. De hypotheekverhoging is uiteindelijk niet tot stand gekomen omdat de geldverstrekker het variabele inkomen van de partner van de consument onvoldoende bestendig achtte. De consument stelt dat NBG haar zorgplicht heeft geschonden door het inkomen onjuist te beoordelen, zich te baseren op een afgekeurde werkgeversverklaring en onvoldoende onderzoek te verrichten naar de aard van het variabele inkomen. Ook meent de consument dat NBG hem daardoor onnodig advies-, taxatie- en overige kosten heeft laten maken, waarvoor hij vergoeding vordert. NBG betwist dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld en stelt dat zij is uitgegaan van de door de werkgever verstrekte inkomensgegevens en de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat NBG heeft gehandeld in strijd met de zorgplicht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur mag worden verwacht. De vorderingen van de consument worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

NBG mocht uitgaan van de aangeleverde inkomensgegevens

- 3.1 De consument heeft NBG in september 2025 ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij een verhoging van zijn bestaande hypotheek. Om te kunnen beoordelen of de gewenste hypotheekverhoging haalbaar was, heeft NBG verschillende financiële stukken opgevraagd. Tot die stukken behoorden onder meer loonstroken, werkgeversverklaringen en pensioenoverzichten van de consument en zijn partner.
- 3.2 Voor de partner van de consument ontving NBG op 21 september 2025 een werkgeversverklaring. In die werkgeversverklaring was een variabel inkomensbestanddeel van € 124.833,- opgenomen als provisie. Daarnaast beschikte NBG over een loonstrook van september 2025 waarop eveneens een cumulatief variabel inkomensbestanddeel van € 124.833,- voorkwam. NBG heeft toegelicht dat zij deze documenten met elkaar heeft vergeleken en vervolgens heeft beoordeeld hoe de beoogde geldverstrekker met dergelijke inkomensbestanddelen omgaat. Daartoe heeft zij de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker geraadpleegd. Daaruit volgde dat provisie-inkomsten overeenkomstig de werkgeversverklaring konden worden meegenomen bij de beoordeling van de financieringsaanvraag.
- 3.3 De consument stelt dat NBG geen plausibiliteitscontrole heeft uitgevoerd op een uitzonderlijk hoog inkomensbestanddeel en dat zij reeds op dat moment had moeten begrijpen dat de hypotheekverhoging niet haalbaar was. De commissie volgt de consument daarin niet.
- 3.4 Van een hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij de financiële situatie van zijn cliënt zorgvuldig inventariseert en de voor de aanvraag relevante gegevens beoordeelt. Dat betekent echter niet dat een adviseur gehouden is zelfstandig de juistheid van alle door derden verstrekte gegevens te verifiëren. Bovendien mag een hypotheekadviseur er in beginsel van uitgaan dat een door een werkgever afgegeven werkgeversverklaring juist is. Slechts indien concrete aanwijzingen bestaan dat de daarin opgenomen gegevens onjuist zijn of niet met andere beschikbare informatie zijn te verenigen, kan van de adviseur worden verlangd dat hij nader onderzoek verricht.¹
- 3.5 Van dergelijke aanwijzingen is de commissie in dit dossier niet gebleken. NBG heeft niet uitsluitend vertrouwd op de werkgeversverklaring, maar heeft het daarin vermelde variabele inkomen gecontroleerd aan de hand van de loonstrook van de partner van de consument. Daarbij bleek dat het op de werkgeversverklaring vermelde bedrag overeenkwam met het cumulatieve variabele inkomen op de loonstrook. Verder heeft NBG beoordeeld hoe de geldverstrekker met dergelijke inkomensbestanddelen omgaat door de toepasselijke acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker te raadplegen.

¹ Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nr. 2020-574, te vinden op www.kifid.nl.

Onder deze omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat NBG het inkomen zonder enige controle heeft overgenomen of dat zij heeft nagelaten een beoordeling van de aangeleverde inkomensgegevens uit te voeren.

- 3.6 Dat het variabele inkomen aanzienlijk was, maakt dit niet anders. De commissie ziet in het dossier onvoldoende aanknopingspunten voor het oordeel dat NBG reeds op basis van de destijds beschikbare informatie had moeten twijfelen aan de juistheid van de door de werkgever verstrekte gegevens. Dat geldt temeer nu het op de werkgeversverklaring vermelde bedrag overeenkwam met het cumulatieve variabele inkomen op de loonstrook en de geldverstrekker volgens haar acceptatievoorwaarden provisie-inkomsten overeenkomstig de werkgeversverklaring kon meenemen bij de beoordeling van de aanvraag.

Dat later andere werkgeversverklaringen zijn verstrekt maakt dit niet anders

- 3.7 Nadat NBG de eerste werkgeversverklaring had ontvangen, heeft zij de haalbaarheid van de gewenste hypotheekverhoging beoordeeld aan de hand van de beschikbare inkomensgegevens. Nadat ook een taxatierapport was ontvangen, heeft NBG op 13 oktober 2025 de aanvraag bij de geldverstrekker ingediend. Gedurende de verdere behandeling van de aanvraag zijn door de werkgever van de partner van de consument meerdere nieuwe werkgeversverklaringen verstrekt.
- 3.8 Uiteindelijk bleek uit de laatst aangeleverde werkgeversverklaring dat het variabele inkomen anders was samengesteld dan eerder uit de eerste werkgeversverklaring volgde. Waar in de eerste werkgeversverklaring het volledige bedrag van € 124.833,- als provisie was opgenomen, werd in een latere werkgeversverklaring onderscheid gemaakt tussen een bedrag van € 34.833,- aan provisie en een eenmalige bonus van € 90.000,-. De geldverstrekker heeft vervolgens beoordeeld in hoeverre deze inkomensbestanddelen als bestendig inkomen konden worden aangemerkt en heeft geoordeeld dat onvoldoende sprake was van bestendig inkomen om de gewenste hypotheekverhoging te verstrekken. Daarbij komt de geldverstrekker binnen de grenzen van wet- en regelgeving een eigen beoordelingsruimte toe bij de beoordeling van een financieringsaanvraag.
- 3.9 De consument leidt hieruit af dat NBG al veel eerder had moeten begrijpen dat het inkomen niet volledig als structureel inkomen kon worden meegenomen. Die redenering is echter grotendeels gebaseerd op kennis die pas later in het aanvraagtraject beschikbaar is gekomen.
- 3.10 Bij de beoordeling van het handelen van een adviseur moet worden uitgegaan van de informatie waarover de adviseur beschikte op het moment waarop hij zijn werkzaamheden verrichtte.

Het enkele feit dat achteraf is gebleken dat de werkgever een andere kwalificatie aan het variabele inkomen heeft gegeven en dat de geldverstrekker uiteindelijk tot een andere beoordeling is gekomen en binnen haar eigen acceptatiebeleid heeft besloten de financiering niet te verstrekken, betekent niet zonder meer dat NBG reeds voorafgaand aan die ontwikkelingen tot dezelfde conclusie had moeten komen.

- 3.11 Toen NBG de haalbaarheid van de hypotheekverhoging beoordeelde, beschikte zij over een werkgeversverklaring waarin het variabele inkomen als provisie was opgenomen, een loonstrook waarop een overeenkomstig bedrag voorkwam en acceptatievoorwaarden waaruit volgde dat dergelijke provisie-inkomsten overeenkomstig de werkgeversverklaring konden worden meegenomen. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat NBG reeds vóór het indienen van de aanvraag of vóór het laten uitvoeren van de taxatie had moeten begrijpen dat de hypotheekverhoging niet haalbaar was. Dat de geldverstrekker uiteindelijk tot een andere beoordeling van de aanvraag is gekomen en heeft besloten de financiering niet te verstrekken, betekent op zichzelf niet dat de eerdere haalbaarheidsbeoordeling van NBG onzorgvuldig was.
- 3.12 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat op de loonstrook de term "bonus" werd gebruikt terwijl op de werkgeversverklaring werd gesproken over "provisie", leidt dat niet tot een ander oordeel. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de werkgever op de werkgeversverklaring expliciet had verklaard dat sprake was van provisie-inkomsten en dat dit bedrag overeenkwam met het cumulatieve variabele inkomen op de loonstrook. Onder die omstandigheden hoefde NBG niet zonder meer ervan uit te gaan dat de kwalificatie op de werkgeversverklaring onjuist was.

Niet gebleken dat NBG de latere werkgeversverklaringen buiten beschouwing heeft gelaten

- 3.13 Een belangrijk onderdeel van de klacht van de consument is dat NBG zich heeft gebaseerd op de eerste werkgeversverklaring, terwijl later bleek dat de daarin opgenomen inkomensgegevens niet overeenkwamen met de wijze waarop de werkgever het inkomen uiteindelijk heeft gekwalificeerd. Volgens de consument had NBG daarom niet van die eerste werkgeversverklaring mogen uitgaan.
- 3.14 De commissie volgt de consument hierin niet.
- 3.15 Vast staat dat de werkgever gedurende het aanvraagtraject meerdere werkgeversverklaringen heeft verstrekt. In de eerste werkgeversverklaring was het variabele inkomen van de partner van de consument volledig als provisie opgenomen. In de later verstrekte werkgeversverklaringen werd de wijze waarop dit inkomen werd gepresenteerd gewijzigd.

Uiteindelijk bleek uit de later verstrekte werkgeversverklaringen dat het variabele inkomen niet volledig uit provisie bestond, maar gedeeltelijk uit een eenmalige bonus.

- 3.16 Uit het dossier blijkt niet dat deze gewijzigde informatie reeds beschikbaar was op het moment waarop NBG haar eerste haalbaarheidsbeoordeling uitvoerde. Evenmin is gebleken dat NBG op dat moment wist of behoorde te begrijpen dat de eerste werkgeversverklaring een onjuiste voorstelling van het inkomen gaf. Zoals hiervoor is overwogen mocht NBG in beginsel uitgaan van de juistheid van de door de werkgever verstrekte informatie.
- 3.17 De commissie volgt de consument evenmin in zijn stelling dat NBG de latere werkgeversverklaringen niet inhoudelijk heeft beoordeeld. Juist uit het verdere verloop van het dossier blijkt dat de gewijzigde werkgeversverklaringen zijn betrokken bij de beoordeling van de aanvraag. Nadat nieuwe werkgeversverklaringen waren aangeleverd, zijn deze door NBG in het kader van de aanvraag aan de geldverstrekker verstrekt en hebben zij uiteindelijk geleid tot een andere beoordeling van de bestendigheid van het inkomen. Dat de aanvraag uiteindelijk is afgewezen vanwege de inhoud van die latere werkgeversverklaringen laat juist zien dat deze verklaringen onderdeel zijn geweest van het verdere beoordelingstraject. Reeds daarom kan niet worden gevolgd dat NBG deze werkgeversverklaringen niet inhoudelijk bij de behandeling van de aanvraag heeft betrokken.
- 3.18 De commissie ziet daarom geen grond voor het oordeel dat NBG uitsluitend is blijven uitgaan van de eerste werkgeversverklaring of de later aangeleverde werkgeversverklaringen buiten beschouwing heeft gelaten.

Geen grond voor vergoeding van advies- en taxatiekosten

- 3.19 Nu niet is komen vast te staan dat NBG tekort is geschoten in haar dienstverlening, bestaat reeds daarom geen grond voor vergoeding van de door de consument gevorderde schade.
- 3.20 Daar komt bij dat uit de opdrachtbevestiging volgt dat NBG zich heeft verbonden tot het verrichten van advies- en bemiddelingswerkzaamheden en dat sprake is van een inspanningsverplichting en niet van een resultaatverplichting. Vast staat dat NBG werkzaamheden heeft verricht, waaronder het inventariseren van de financiële situatie van de consument, het opstellen van een adviesrapport, het voorbereiden en indienen van de aanvraag en het begeleiden van het verdere traject met de geldverstrekker.
- 3.21 De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat de taxatiekosten van € 750,- onnodig zijn gemaakt omdat volgens hem reeds vóór de taxatie duidelijk had moeten zijn dat de hypotheekverhoging niet haalbaar was. Zoals hiervoor is overwogen, is echter niet komen vast te staan dat NBG op dat moment reeds had moeten begrijpen dat de aanvraag zou stranden. Het causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de gemaakte taxatiekosten is daarmee niet komen vast te staan. Op het moment dat de taxatie werd uitgevoerd, was de aanvraag nog gebaseerd op de toen beschikbare inkomensgegevens.

Dat de geldverstrekker later tot de conclusie is gekomen dat onvoldoende sprake was van bestendig inkomen, maakt niet dat de taxatie achteraf als onnodig of het gevolg van onzorgvuldig handelen van NBG moet worden aangemerkt.

- 3.22 Ook voor restitutie van de advies- en bemiddelingskosten bestaat daarom geen grond.

De klachtbehandeling leidt niet tot een ander oordeel

- 3.23 De consument heeft verder aangevoerd dat NBG zijn klacht onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld. Volgens de consument heeft geen inhoudelijke herbeoordeling van het dossier plaatsgevonden, was de motivering ontoereikend en volgt uit de snelle reactietijd dat geen deugdelijk onderzoek is verricht.

- 3.24 De commissie ziet hierin geen aanleiding voor een ander oordeel. Uit het dossier blijkt dat NBG inhoudelijk op de klacht van de consument heeft gereageerd en daarbij heeft toegelicht waarom zij van mening was dat het inkomen van de partner van de consument op zorgvuldige wijze was beoordeeld. De enkele omstandigheid dat NBG binnen korte tijd op de klacht heeft gereageerd, vormt onvoldoende grond voor de conclusie dat geen zorgvuldig onderzoek heeft plaatsgevonden. Daarbij neemt de commissie mede in aanmerking dat NBG heeft toegelicht dat reeds eerder over dezelfde bezwaren tussen partijen was gecorrespondeerd.

- 3.25 Voor zover de consument van mening is dat de klachtbehandeling onvoldoende zorgvuldig is geweest, geldt bovendien dat niet is gebleken dat hij daardoor schade heeft geleden of dat dit afdoet aan het oordeel over de inhoudelijke dienstverlening van NBG.

Geen aanleiding voor overlegging van het volledige interne dossier

- 3.26 Tot slot heeft de consument verzocht te bepalen dat NBG het volledige advies- en klachtbehandelingsdossier, waaronder interne notities, berekeningen en interne correspondentie, dient over te leggen.

- 3.27 De commissie wijst dit verzoek af. Voor de beoordeling van het geschil beschikt de commissie reeds over de relevante stukken, waaronder de opdrachtbevestiging, het adviesrapport, de werkgeversverklaringen, de loonstroken en de correspondentie tussen partijen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat deze stukken in het kader van de behandeling van de klacht ook aan de consument ter beschikking zijn gesteld. De consument heeft onvoldoende concreet gemaakt welke aanvullende stukken noodzakelijk zijn voor de beoordeling van zijn klacht en waarom die stukken tot een ander oordeel zouden kunnen leiden.

Onder deze omstandigheden ziet de commissie geen aanleiding om NBG te verplichten haar volledige interne dossier over te leggen.

Conclusie

- 3.28 De vorderingen van de consument worden afgewezen.
- 3.29 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan zijn vorderingen ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

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 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