Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0906

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder te noemen de consumenten
Tegen	The Big Orange B.V., handelend onder de naam De Hypotheekshop Zoetermeer Dorp, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De adviseur is tekortgeschoten bij het berekenen van de leencapaciteit van de consumenten. Deze tekortkoming heeft echter niet tot schade geleid. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. T. O'Brien (advocaat).

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

2.2 In juli 2024 is er een telefoongesprek geweest tussen consument 2 en de adviseur. Consument 2 heeft daarbij de crowdfunding voor de onderneming van consument 1 ter sprake gebracht.

Het ging om crowdfunding in de vorm van een lening (*loan based crowdfunding*) en niet om crowdfunding in de vorm van aandelen (*equity based crowdfunding*). Echter, in het telefoongesprek heeft de adviseur de crowdfunding – ten onrechte – geïnterpreteerd als aandelenkapitaal en niet als lening; op basis van die (onjuiste) interpretatie heeft hij tegen consument 2 gezegd dat de crowdfunding een positieve invloed zou hebben op hun leencapaciteit.

2.3 Op 1 oktober 2024 heeft de adviseur een financieringscertificaat afgegeven:

> *HYPOTHEEKCERTIFICAAT*
>
> *Op basis van de aangeleverde documenten is de maximale investeringsruimte op basis van leencapaciteit, eigen middelen en eventuele overbrugging huidige woning;*
>
> *€ 630.000,-*
>
> *Wij verklaren hierbij dat deze maximale investeringscapaciteit is berekend op basis van een toetsrente van een gangbare 10-jaarsrente en met de grootste zorg is berekend. Dit certificaat wordt afgegeven voor het kopen van een woning en geeft een veilig gevoel voor koper en verkoper!*
>
> *Dit certificaat is niet overdraagbaar. Dit certificaat heeft een geldigheidsduur van 2 maanden na de datum van het haalbaarheidsgesprek. Dit certificaat geeft een betrouwbare voorspelling van het maximale hypotheekbedrag. De hypotheek is berekend op basis van de genoemde uitgangspunten. Wanneer de uitgangspunten veranderen of wanneer niet aan alle voorbehouden wordt voldaan zal een ander maximaal hypotheekbedrag van toepassing zijn. Dit document biedt geen vrijwaring voor het bieden zonder voorbehoud van financiering. Wij raden de ontvanger altijd aan om ontbindende voorwaarden op te nemen in een bod op een woning.*

2.4 Bij dit financieringscertificaat is de adviseur uitgegaan van een leencapaciteit van € 499.000,-. Dit bedrag was onder andere gebaseerd op de jaarcijfers van de onderneming van consument 1 over de jaren 2021 t/m 2023, de openingsbalans van de onderneming van 2023 en de loongegevens van consument 2.

2.5 Op 7 oktober 2024 heeft de adviseur de consumenten laten weten welke stukken benodigd waren voor de hypotheekaanvraag. Op 9 oktober 2024 hebben de consumenten onder meer de aangifte inkomstenbelasting over 2023 aangeleverd (die van 8 oktober 2024 dateert). Uit deze aangifte bleek dat er sprake was van een negatief ondernemingsvermogen van € 27.755,- (veroorzaakt door privé-onttrekkingen in 2023).

2.6 De adviseur heeft namens de consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij ING. Op 12 november 2024 heeft ING de adviseur een bericht gestuurd en daarin onder meer de volgende vragen gesteld:

> *"Hoe gaat klant het negatief eigen vermogen en negatief werkkapitaal in de onderneming opvangen? Zijn er eigen middelen in privé hiervoor beschikbaar.*

Mede gezien de dalende winst over de afgelopen jaren zie ik geen mogelijkheid om een hogere saldo fiscale winst aan te houden dan die van 2023."

2.7 Op 19 november 2024 heeft ING een offerte uitgebracht voor een bedrag van € 403.200,-. Later heeft ING telefonisch toegelicht dat dit een fout betrof en dat ING bereid was het bedrag in de offerte te corrigeren naar € 408.000,-. De consumenten zijn echter alsnog akkoord gegaan met het hypotheekbedrag van € 403.200,-. En uiteindelijk is er voor dat bedrag een hypothecaire geldlening tot stand gekomen. De consumenten hebben het verschil tussen de door de adviseur berekende leencapaciteit van € 499.000,- en het uiteindelijke hypotheekbedrag van € 403.200,- kunnen opvangen met eigen middelen.

2.8 De consumenten hebben zich bij de adviseur beklaagd over het grote verschil tussen de door hem berekende leencapaciteit en het uiteindelijke hypotheekbedrag. Om de consumenten tegemoet te komen heeft de adviseur afgezien van het in rekening brengen van advies- en bemiddelingskosten.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vinden dat de adviseur is tekortgeschoten. De adviseur had hen verzekerd dat zij een hypothecaire geldlening van € 499.000,- konden krijgen en hij heeft hiervoor een certificaat afgegeven. Op basis van deze informatie hebben zij een bod uitgebracht op een woning. Uiteindelijk bleek dat zij slechts een hypothecaire geldlening van € 408.000,- konden afsluiten, waardoor zij genoodzaakt waren veel meer eigen middelen in te brengen om de koop van de woning te laten doorgaan. De consumenten vorderen een schade-vergoeding van (499.000 -/- 408.000 =) € 91.000,-. De consumenten houden de adviseur aansprakelijk voor dit bedrag, omdat hij ten onrechte had aangegeven dat de crowdfunding een positieve invloed zou hebben op hun leencapaciteit.

Het verweer

2.10 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de adviseur is tekortgeschoten bij het berekenen van de leencapaciteit van de consumenten, en zo ja, of de consumenten daardoor schade hebben geleden.

Tekortkoming?

3.2 Voor de beoordeling van deze klacht is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

Dat 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.[1] In deze zaak heeft de adviseur bovendien een financieringscertificaat afgegeven. Met het financieringscertificaat heeft de adviseur weliswaar geen garantie gegeven dat de consumenten een bepaald bedrag zouden kunnen lenen, maar in het certificaat heeft hij wel verklaard dat de maximale investeringscapaciteit "met de grootste zorg" is berekend. Dit betekent dat van de adviseur verwacht mag worden dat hij zijn uiterste best doet om een goede inschatting te maken van de leencapaciteit van de consumenten.

3.3 In deze zaak is er een groot verschil tussen de leencapaciteit die de adviseur berekend heeft (€ 499.000,-) en het uiteindelijke bedrag dat de consumenten bij ING konden lenen (€ 408.000,-). Of de adviseur hierin iets te verwijten valt, hangt af van twee vraagpunten. De eerste vraag is wat de oorzaak is van dit verschil en dus wat de reden is voor het lagere hypotheekbedrag. De tweede vraag is of deze reden voorzienbaar was voor de adviseur toen hij de leencapaciteit berekende.

3.4 Over de oorzaak van het verschil verschillen partijen van mening. Volgens de consumenten is de adviseur uitgegaan van de verkeerde vorm van crowdfunding en heeft dat ertoe geleid dat hij hun leencapaciteit verkeerd heeft ingeschat. De adviseur erkent dat hij de crowdfunding verkeerd heeft geïnterpreteerd, maar hij betwist dat dit bepalend is geweest. Volgens de adviseur zijn het negatieve eigen vermogen en de dalende winst van de onderneming van consument 1 de reden geweest voor het lagere hypotheekbedrag.

3.5 De commissie overweegt als volgt. Er mag vanuit worden gegaan dat de crowdfunding – preciezer gezegd: de financiering die de onderneming via crowdfunding heeft aangetrokken – in de jaarstukken van de onderneming goed zal zijn ingedeeld (namelijk als vreemd vermogen). En aangezien de adviseur de leencapaciteit berekend heeft op basis van de schriftelijke jaarstukken en niet op basis van een telefoongesprek, heeft de in het telefoongesprek geuite aanname van de adviseur dat de crowdfunding aandelenkapitaal betrof, geen invloed gehad op de door hem berekende leencapaciteit. Verder blijkt uit het bericht van ING van 12 november 2024 (zie 2.6 hiervoor) dat het negatieve eigen vermogen van de onderneming vragen opriep bij ING en dat ING vanwege de dalende winst niet bereid was om een hoger saldo fiscale winst aan te houden dan die van 2023. De commissie volgt daarom de verklaring van de adviseur dat de dalende winst en het negatieve eigen vermogen van de onderneming de reden zijn geweest voor het lagere hypotheekbedrag.

3.6 De (vervolg)vraag is of de adviseur, toen hij het financieringscertificaat opstelde, had moeten voorzien dat de dalende winst en het negatieve eigen vermogen invloed zouden hebben op de leencapaciteit van de consumenten.

[1] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 Ten aanzien van de dalende winst heeft de adviseur aangevoerd dat de beslissing van ING om het saldo fiscale winst van 2023 tot uitgangspunt te nemen, buiten zijn invloedssfeer lag. Volgens de adviseur is ING hiermee afgeweken van haar standaard acceptatiebeleid. In dat kader verwijst de adviseur naar artikel 2.3.1 en 2.3.2 van het ING Hypotheken Acceptatiebeleid (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). De commissie gaat hier niet in mee. Het klopt weliswaar dat de beslissing van ING om het saldo fiscale winst van 2023 tot uitgangspunt te nemen, buiten de invloedssfeer van de adviseur lag. Maar dit betekent niet dat de adviseur niet had kunnen voorzien dat ING deze beslissing zou nemen. De beslissing van ING volgt namelijk uit haar acceptatiebeleid. Bij dupliek wordt alleen artikel 2.3.1 en 2.3.2 van het ING Hypotheken Acceptatiebeleid geciteerd, maar in de aanhef van artikel 2.3 staat dat "de hoogte van het inkomen uit onderneming wordt vastgesteld op basis van de gemiddelde netto winst over de afgelopen drie boekjaren, *met als maximum de netto winst over het laatste boekjaar*" (cursivering door de commissie). Hieruit blijkt dat ING juist het beleid heeft om bij dalende winsten alleen uit te gaan van de netto winst over het laatste boekjaar (in deze zaak 2023). De adviseur had met dit beleid bekend moeten zijn.

3.8 Ten aanzien van het negatieve eigen vermogen van de onderneming heeft de adviseur aangevoerd dat hij hier op 1 oktober 2024 (toen hij het financieringscertificaat afgaf) nog niet mee bekend was. De commissie overweegt dat de adviseur hiermee wel bekend had *kunnen* zijn en ook had *moeten* zijn. Hoewel de aangifte inkomstenbelasting over 2023 (waaruit het negatieve eigen vermogen duidelijk blijkt) van 8 oktober 2024 dateert en dus op 1 oktober 2024 nog niet beschikbaar was, was de eindbalans van 2023 naar alle waarschijnlijkheid al wel beschikbaar en de adviseur had de consumenten hier ook om kunnen vragen. Van de adviseur mag namelijk verwacht worden dat hij zijn berekening van de leencapaciteit baseert op zo actueel mogelijke gegevens.

3.9 Kortom: naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur de leencapaciteit van de consumenten niet met de grootste zorg berekend. Op dit punt is hij tekortgeschoten.

Schade?

3.10 De tekortkoming heeft echter niet tot schade geleid. Dit wordt duidelijk door de (daadwerkelijke) situatie mét tekortkoming te vergelijken met de (hypothetische) situatie zonder tekortkoming.

i. In de daadwerkelijke situatie heeft de adviseur de leencapaciteit niet goed ingeschat, waardoor de consumenten ervan uitgingen dat zij € 499.000,- konden lenen, terwijl dat slechts € 408.000,- bleek te zijn.[2]

[2] Volledigheidshalve merkt de commissie op dat de consumenten het lagere hypotheekbedrag hebben kunnen opvangen met eigen middelen. Zij zijn dus niet in liquiditeitsproblemen gekomen doordat zij minder konden lenen dan verwacht.

ii. Maar ook in de (hypothetische) situatie waarin de adviseur de leencapaciteit wél goed zou hebben berekend, zouden de consumenten niet meer dan € 408.000,- hebben kunnen lenen bij ING.

3.11 Kortom: er is geen verschil in de situatie mét tekortkoming en de situatie zonder tekortkoming. Met andere woorden: de adviseur is weliswaar tekortgeschoten, maar die tekortkoming heeft niet tot schade geleid. De vordering tot schadevergoeding moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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-en-statuten. 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/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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het ING Hypotheken Acceptatiebeleid

2.3 Inkomen uit onderneming

De hoogte van het inkomen uit onderneming wordt vastgesteld op basis van de gemiddelde netto winst over de afgelopen drie boekjaren, met als maximum de netto winst over het laatste boekjaar. Financiële analyse van de winstcijfers (representativiteit en bestendigheid) en de balanspositie kan voor ING aanleiding zijn om het inkomen te corrigeren.

ING accepteert ook de Inkomensverklaring Ondernemer opgesteld door rekenexperts Raadhuys, Pentrax, Zakelijk Inkomen en overviews.

2.3.1 IB-Ondernemer

Wanneer sprake is van een eenmanszaak (ZZP-er), vennootschap onder firma of maatschap, wordt de netto winst vastgesteld op basis van het “saldo fiscale winstberekening” uit de laatste drie ingediende IB-aangiftes.

2.3.2 Directeur groot aandeelhouder

Wanneer er sprake is van een directeur groot aandeelhouder, wordt de hoogte van het toetsinkomen vastgesteld op 100% van de inkomsten uit arbeid uit onderneming. Daarbij wordt beoordeeld of het inkomen dat de aanvrager toekomt, blijvend aan de onderneming kan worden onttrokken. Het inkomen wordt bepaald aan de hand van de ingediende IB-aangiftes en de jaarrapporten van de afgelopen drie boekjaren. Als er sprake is van een meervoudige BV constructie, dan is bij een 100% deelneming een geconsolideerde jaarrekening en een organogram verplicht.