Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0247

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Vleugel Hypotheken B.V., gevestigd te Bergen op Zoom, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument heeft de adviseur ingeschakeld om hem te helpen bij het verkrijgen van financiering voor een woning. Uiteindelijk is het bedrag wat hij kon lenen lager uitgevallen dan de adviseur hem had medegedeeld. Hierdoor is de datum van overdracht niet gehaald en is een boete aan de consument in rekening gebracht. Hij vordert vergoeding van zijn schade. De adviseur heeft ondanks herhaaldelijke verzoeken geen verweer ingediend. De commissie beperkt haar beoordeling daarom tot de toets of de vordering van de consument onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument met betrekking tot de boete en de advieskosten niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Deze vordering wordt toegewezen. De vordering tot vergoeding van kosten voor vakantie komt de commissie ongegrond voor en wordt 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 het klachtformulier van de consument. Na het in behandeling nemen van de klacht heeft de adviseur, zonder daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, per brief gereageerd op de klacht. De commissie laat deze reactie buiten beschouwing.

1.2 De commissie stelt vast dat de adviseur – ondanks daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd – geen verweerschrift heeft ingediend binnen de gestelde termijn.

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 De consument wilde een woning kopen. Hij heeft de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

2.2 Op 9 april 2025 heeft een eerste gesprek plaatsgevonden. Daarbij is besproken wat de consument kon lenen. De adviseur heeft een financieringsopzet geadviseerd met een hypothecaire geldlening van € 200.000,- en een starterslening via de gemeente van € 30.000,-.

2.3 Op 22 juni 2025 heeft de consument € 245.095,- geboden op een woning. Dat bod is geaccepteerd. In de koopovereenkomst was een ontbindende voorwaarde opgenomen die inhield dat de consument de koopovereenkomst kon ontbinden als de financiering niet rond zou komen. Uit de stukken blijkt niet tot wanneer deze ontbindende voorwaarde liep. In de koopovereenkomst was tevens opgenomen dat de consument een boete verschuldigd is als hij de overeenkomst niet nakomt. Partijen hebben afgesproken dat de overdracht van de woning plaatsvindt op 29 augustus 2025.

2.4 In juli 2025 bleek dat de consument geen starterslening kon krijgen vanwege onvoldoende budget bij de gemeente. De adviseur heeft daarop de financieringsopzet aangepast met een hogere hypothecaire geldlening. Om een hogere hypothecaire geldlening te kunnen krijgen moest de consument meer gaan werken en een nieuwe werkgeversverklaring aanleveren. Hierdoor kwam de geplande datum van overdracht in de knel. De consument heeft de adviseur verzocht uitstel te vragen bij de verkopende partij.

2.5 De afgesproken datum van overdracht is niet gehaald. Op 29 augustus 2025 is de consument in gebreke gesteld door de verkopende partij. Op 22 september 2025 heeft de overdracht van de woning plaatsgevonden en is de hypotheek gepasseerd. Aan de consument is een boete van € 8.088,13 in rekening gebracht in verband met het niet nakomen van de koopovereenkomst.

2.6 De consument heeft de adviseur aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade.

De klacht en de vordering

2.7 De consument vordert een schadevergoeding van € 13.868,17. De schade bestaat uit € 8.088,13 voor een contractuele boete die hij heeft moeten betalen aan de verkoper van de woning, € 1.785,04 aan kosten voor de vakantie die hij heeft moeten annuleren en advieskosten van € 3.995,-.

2.8 Aan zijn vordering legt de consument het volgende ten grondslag. De adviseur heeft niet gehandeld zoals van hem mocht worden verwacht. Hij heeft de consument verkeerd geïnformeerd over de hoogte van de lening die hij kon krijgen.

Daarnaast heeft hij geen verlenging of uitstel van de termijn waarbinnen de financiering rond moest zijn aangevraagd. De adviseur had wel toegezegd dit te zullen doen. Vervolgens heeft de adviseur hem er niet op gewezen dat hij een boete verschuldigd zou zijn van 3% per dag voor elke dag dat hij in gebreke was. Als de adviseur juist had gehandeld, had de boete geheel voorkomen kunnen worden. De consument heeft veel stress ervaren tijdens het hele traject. Door een gebrek aan geld kon hij zijn huis niet naar wens inrichten en heeft hij zijn vakantie moeten annuleren.

Het verweer

2.9 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de adviseur geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

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 consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.[1] Deze toets zal plaatsvinden op basis van het klachtformulier van de consument inclusief bijlagen.

3.2 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument tot het vergoeden van de opgelegde boete en de advieskosten haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Deze vorderingen worden daarom toegewezen.

3.3 De vordering tot vergoeding van kosten voor de geannuleerde vakantie wordt afgewezen. Deze vordering komt de commissie ongegrond voor, omdat het verband daarvan met de verweten gedragingen van de adviseur op geen enkele wijze is onderbouwd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 12.083,13 aan de consument moet vergoeden.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

[1] Zie vraag 36 onder 4 van het reglement.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl