

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1024

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

|                 |                                                                                                                                                |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 18 december 2025                                                                                                                               |
| Klacht van      | De heer [naam 1], verder te noemen consument I, en mevrouw [naam 2] verder te noemen consument II, gezamenlijk verder te noemen de consumenten |
| Tegen           | Boot Assurantie Adviseurs B.V., gevestigd te Oosterhout, verder te noemen de adviseur                                                          |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                                                                                 |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                                                                                            |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                                                                                   |

### Samenvatting

Zorgplicht adviseur. De partijen zijn het oneens over de vraag of er tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen en of de adviseur in die professionele hoedanigheid schadelijkt is tegenover de consumenten. De commissie is van oordeel dat, hoewel de verrichte werkzaamheden door de adviseur beschouwd kunnen worden als die van een adviseur, de adviseur geen schadevergoedingsplicht heeft ten opzichte van de consumenten. Het lag op de weg van de consumenten om ervoor te zorgen dat zij de deadline van het financieringsvoorbehoud niet zouden missen. De commissie wijst de vordering af.

### 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F. Hilbrands, juridisch specialist.  
De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. J. Kopp, advocaat, kantoorhoudende te Utrecht.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 oktober 2025. Op de digitale hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger. Namens de adviseur waren aanwezig de heren [naam 3] en [naam 4], [functie] van de adviseur, samen met hun vertegenwoordiger.
- 1.4 De consument 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 en de adviseur zijn bekenden van elkaar. Tussen 19 oktober 2023 en 19 maart 2024 hebben zij via Whatsapp contact over het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daarbij hebben zij gesproken over het salaris van de consumenten, de aankoop van een woning en over (het verstrijken van) de termijn van het financieringsvoorboud.
- 2.2 Op 12 januari 2024 heeft consument I via Whatsapp salarisgegevens van consument II doorgegeven.
- 2.3 Op 18 januari 2024 hebben de consumenten een koopovereenkomst voor een nieuwe woning ondertekend. In artikel 15.1 onder a en artikel 15.3 van de koopovereenkomst staat het volgende:

*"15.1. Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:*

- a. op **04 maart 2024** koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van **maximaal koopsom** geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening van een erkende geldverstreckende bankinstelling heeft verkregen, zulks tegen geen hogere bruto jaarlast dan **de normaal geldende**, of een rentepercentage niet hoger dan de **huidig geldende rente**, bij de volgende hypotheekvorm: **de normaal geldende**.*

*(...)*

*15.3. Partijen verplichten zich over en weer al het redelijk mogelijke te doen teneinde de hierboven bedoelde financiering en/of Nationale Hypotheek Garantie en/of toezegging(en) en/of andere zaken te verkrijgen. De partij die de ontbinding inroept, dient er zorg voor te dragen dat de ontbinding wordt ingeroepen, uiterlijk op de **in artikel 15.1a genoemde werkdag voor 14.00 uur van deze werkdag ontvangen is door de wederpartij of diens makelaar.**"*

- 2.4 Op 19 januari 2024 geeft de adviseur via Whatsapp aan dat alleen het salaris van consument II niet voldoende zou zijn voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en dat consument II eveneens salarisgegevens in zou moeten sturen. Consument I heeft teruggestuurd dat hij diezelfde dag nog een baan aangeboden had gekregen bij [naam gemeente].
- 2.5 Op 22 februari 2024 heeft consument I via Whatsapp gevraagd aan de adviseur of in plaats van een regulier jaarcontract een jaarcontract op zzp-basis voldoende zou zijn voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De adviseur heeft diezelfde dag aangegeven dat dit niet voldoende zou zijn, omdat een minimaal vereiste dan zou zijn dat de consument reeds drie jaar op zzp-basis werkzaam is.

- 2.6 Op 29 februari 2024 heeft de consument via Whatsapp gestuurd dat hij *“een opdracht voor 36 uur”* bij [naam gemeente] had. Diezelfde dag heeft de adviseur aangegeven dat de Rabobank geen hypothecaire geldlening wilde verstrekken aan de consumenten.
- 2.7 Op 4 maart heeft de verkopend makelaar per e-mail aan consument I bevestigd dat de termijn voor het financieringsvoorbehoud wordt verlengd met twee weken, onder dezelfde voorwaarden zoals opgenomen in de getekende koopovereenkomst.
- 2.8 Op 11 maart 2024 heeft de consument via Whatsapp navraag gedaan over de stand van zaken, omdat maandag de deadline (van het financieringsvoorbehoud) zou aflopen. De consument heeft tevens gevraagd of *“Ze (BLG en ING) weten wel dat deadline er aankomt?”*, waarop de adviseur bevestigend heeft geantwoord.
- 2.9 Op 12 maart 2024 heeft de adviseur via Whatsapp gestuurd dat BLG geen hypothecaire geldlening wilde verstrekken aan de consumenten. De adviseur heeft tevens aangegeven van de ING nog geen terugkoppeling gehad te hebben.
- 2.10 Op 18 maart 2024 om 12:51:43 uur heeft de adviseur via Whatsapp aangegeven dat ook Woonfonds de consumenten geen hypothecaire geldlening wilde verstrekken.
- 2.11 Op 19 maart 2024 heeft de verkopend makelaar de consumenten per e-mail op de hoogte gesteld van het feit dat, zoals de avond ervoor telefonisch besproken met de consumenten, het financieringsvoorbehoud te laat was ingeroepen.
- 2.12 Op 20 augustus 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur en de adviseur aansprakelijk gesteld voor hun schade. Op 17 september 2024 heeft de adviseur deze klacht afgewezen, waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

#### *De vordering en klacht*

- 2.13 De consumenten vorderen dat de adviseur hun schade van € 35.323,05 vergoedt. Deze schade bestaat uit de helft van de verzuimboete die zij verschuldigd waren ( € 30.000,-), honorarium voor een andere financieel adviseur die zij hebben ingeschakeld ( €3500,-), notariskosten ( € 974,05) en taxatiekosten ( € 849,00). Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij het volgende aan:
- Ten eerste betekent het feit dat zij met de adviseur geen overeenkomst van opdracht hebben gesloten niet dat er geen sprake was van dienstverlening. Uit onder meer de bijgevoegde Whatsapp chatgeschiedenis blijkt dat de adviseur hen wel degelijk heeft bijgestaan in het hypotheektraject. Door het ontbreken van de overeenkomst van opdracht is het voor ons echter nooit duidelijk geweest welke verplichtingen en verantwoordelijkheden hij op zich nam.
  - Ten tweede heeft hij niet gehandeld zoals van een professioneel adviseur mag worden verwacht.

De consumenten verwijten hem dat hij niet alle relevante documentatie heeft opgevraagd, dat hij essentiële stukken zoals de koopovereenkomst niet heeft opgevraagd, en dat hij ten onrechte is uitgegaan van standaardprocedures die op hun situatie niet van toepassing waren. In het bijzonder heeft hij nagelaten hen te informeren over het financieringsvoorbehoud en de deadline daarvan. Hierdoor is de koopovereenkomst te laat ontbonden.

#### *Het verweer*

- 2.14 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waarover de commissie moet oordelen*

- 3.1 Aan de commissie ligt primair de vraag voor of de adviseur verplicht kan worden tot vergoeding van de schade van de consumenten. Om op die vraag een antwoord te geven, zal de commissie onder meer moeten bepalen of er sprake is geweest van een overeenkomst van opdracht tussen de consumenten en de adviseur en zo ja, of de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. De commissie oordeelt dat er een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen partijen, maar daaruit volgt in dit specifieke geval niet dat de adviseur verplicht kan worden de schade aan de consumenten te vergoeden. Zij licht dat hieronder toe.

#### *Wat partijen verdeeld houdt*

- 3.2 In deze zaak spelen twee belangrijke geschilpunten. Ten eerste kwalificeren partijen het contact dat zij hebben onderhouden verschillend. De consumenten vinden dat zij, ondanks het gebrek aan een schriftelijke bevestiging daarvan, een overeenkomst van opdracht hebben gesloten met de adviseur. De adviseur beschouwt dat wat hij voor de consumenten heeft gedaan als niet meer dan een "vriendendienst". Ten tweede zijn de consumenten van mening dat het handelen van de adviseur ten grondslag heeft gelegen aan het feit dat zij de termijn van het financieringsvoorbehoud gemist hebben en dat de adviseur om die reden hun schade moet vergoeden. De adviseur vindt dat dit te wijten is aan de consumenten zelf.

#### *Tussen de consumenten en de adviseur is een overeenkomst van opdracht gesloten*

- 3.3 Op grond van artikel 7:400 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek in de Bijlagen.

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. Hierbij is van belang dat een dergelijke overeenkomst ook mondeling, en zelfs stilzwijgend, tot stand kan komen.<sup>2</sup> In onderhavige zaak is er geen schriftelijke overeenkomst van opdracht gesloten. Desalniettemin oordeelt de commissie dat voldoende aannemelijk is dat er een mondelinge dan wel stilzwijgende overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. Zij licht dat hieronder toe.

- 3.4 Ter (digitale) zitting is verklaard dat partijen in het najaar van 2023 een oriënterend gesprek hebben gevoerd op het kantoor van de adviseur, waarbij een zogeheten financiële scan is verricht en door de adviseur een inkomenscheck is gedaan. Uit de ingestuurde Whatsapp-geschiedenis tussen partijen blijkt dat daarna, in ieder geval van medio oktober 2023 tot medio maart 2024, contact is geweest over het verkrijgen van/de haalbaarheid van een hypothecaire geldlening. De consument heeft daarbij financiële stukken bij de adviseur aangeleverd en de adviseur heeft bij diverse hypotheekverstrekkers de haalbaarheid van een hypothecaire geldlening onderzocht.
- 3.5 Hoewel er geen sprake is van een ondertekende, schriftelijke overeenkomst van opdracht, oordeelt de commissie op basis van het voorgaande dat de rechtsverhouding tussen partijen in ieder geval vanaf medio oktober 2023 als een overeenkomst van opdracht dient te worden gekwalificeerd. Hierbij is dus van belang dat een dergelijke overeenkomst ook mondeling, en zelfs stilzwijgend, tot stand kan komen, zie onder 3.3.<sup>3</sup>

#### *De zorgplicht van de adviseur*

- 3.6 De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.<sup>4</sup> Dit houdt in dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.<sup>5</sup>
- 3.7 Als uitgangspunt geldt 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.

---

<sup>2</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0871, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0871, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>4</sup> Zie artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek in de Bijlagen.

<sup>5</sup> Zie bijvoorbeeld Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

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 is niet toerekenbaar tekortgeschoten in zijn zorgplicht en de schade is hem niet aan te rekenen*

- 3.8 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat zij de deadline van het financieringsvoorbehoud hebben gemist als gevolg van het handelen van de adviseur. Daarbij geldt in beginsel dat het bewaken van de termijn van het financieringsvoorbehoud niet tot de taken van een adviseur behoort. Onder omstandigheden kan het wel bij de zorgplicht van de adviseur horen zich het belang van het tijdig inroepen van het financieringsvoorbehoud aan te trekken en consument(en) te waarschuwen.<sup>6</sup>
- 3.9 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat zij de deadline van het financieringsvoorbehoud gemist hebben door het handelen van de adviseur. In de door de consumenten ondertekende koopovereenkomst staat in artikel 15.1 onder a dat de koop kan worden ontbonden, uiterlijk op 4 maart 2024, indien zij geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening van een erkende geldverstrekker bankinstelling hebben verkregen. In artikel 15.3 is vervolgens gespecificeerd dat de ontbinding die werkdag voor 14.00 uur moet worden ingeroepen. Het financieringsvoorbehoud is onder dezelfde voorwaarden vervolgens, op verzoek van de consumenten, met twee weken verlengd en de verkopend makelaar heeft consument I daarvan per e-mail op de hoogte gesteld op 4 maart 2024. Consument I was van dit alles op de hoogte, zo blijkt uit de Whatsapp-chatgeschiedenis. Op 11 maart 2024 heeft consument I gestuurd *"Maandag loopt de deadline af"* en *"Ze weten wel dat deadline er aankomt?"*. Op 12 maart 2024 heeft hij gestuurd *"(...) Want de tijd raakt gewoon op als er ook nog een taxatie moet komen voor maandag"*. Naar het oordeel van de commissie is daarmee voldoende vast komen te staan dat consument I op de hoogte was van het feit dat de termijn van het financieringsvoorbehoud afliep op 18 maart 2024 om 14.00 uur. Op basis van het voorgaande is de commissie van oordeel dat in dit specifieke geval het handelen van de adviseur *niet* ten grondslag heeft gelegen aan het verstrijken van de termijn van het financieringsvoorbehoud. De koopovereenkomst geldt tussen de consumenten en de verkoper(s) en het is dan ook primair de verantwoordelijkheid van de consumenten om deze termijn in acht te nemen.
- 3.10 Bovendien neemt de commissie daarbij in overweging dat de rechtsverhouding tussen partijen niet helder is geweest én dat de adviseur de consumenten heeft medegedeeld dat ten minste drie verschillende hypotheekverstrekkers geen hypothecaire geldlening wilden verstrekken.

---

<sup>6</sup> Gerechtshof Den Haag 24 februari 2025, ECLI:NL:GHDHA:2015:252, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Daarnaast (zie 2.5) heeft de adviseur via Whatsapp expliciet gemeld dat het zzp-contract van de consument onvoldoende toereikend zou zijn voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat het de consumenten daarom voldoende duidelijk was of in ieder geval had moeten zijn dat het lastig zou worden om een hypothecaire geldlening te verkrijgen.

#### *Conclusie*

- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur, alomvattend, zijn zorgplicht niet geschonden en kan hij niet verantwoordelijk gehouden worden voor het feit dat de consumenten de deadline van het financieringsvoorboud gemist hebben. De adviseur is om die reden niet schadeplichtig tegenover de consumenten.

## **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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 7:400 BW**

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.*
2. (...)

#### **Artikel 7:401 BW**

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