# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1055

mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 16 oktober 2026 |
| Klacht van | De heer [consument 1], verder te noemen de consument en mevrouw [consument 2] verder te noemen consument 2 en verder samen te noemen de consumenten |
| Tegen | Hypotheek Visie Tilburg Besterdring, gevestigd te Best, verder te noemen de adviseur |
| 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 consumenten en 2) het verweer 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 Partijen hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De consumenten hebben na advies en bemiddeling door de adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. De consumenten klagen over de kwaliteit van de geleverde dienstverlening door de adviseur waardoor weliswaar geen financiële schade is ontstaan maar waardoor zij wel stress en onrust hebben ervaren. De consumenten vorderen dat de adviseur een deel van de door hen betaalde advies- en bemiddelingskosten terugbetaald. De adviseur betwist dat hij is tekortgeschoten en daarom niet tot een financiële tegemoetkoming verplicht kan worden. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de adviseur in de uitvoering van de opdracht tot advies en bemiddeling toerekenbaar is tekortgeschoten. Dit betekent dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*Eerste klachtonderdeel: het in het adviesrapport opgenomen financieringsbedrag was geen fout van de adviseur*

3.1 De adviseur heeft de stelling van de consumenten dat zij gedurende het advies en bemiddelingstraject consistent hebben aangegeven welk financieringsbedrag zij wensten, gemotiveerd weersproken. De adviseur heeft toegelicht dat het in het adviesrapport opgenomen financieringsbedrag geen fout is maar verband hield met de door de consumenten in hun mail van 9 oktober 2025 doorgegeven instructies. In die mail reageerden de consumenten op de financieringsopzet die hen op 8 oktober 2005 was toegestuurd. De consumenten schreven toen dat die toegestuurde financieringsopzet *"volledig gaat veranderen"*. Zo maakten ze de definitieve verkoopprijs – die nog niet in de financieringsopzet was betrokken – bekend, berekenden ze de hoogte van de af te lossen financiering op de dag van de overdracht en gaven ze de werkelijke kosten van de notaris en dergelijke door. Verder vroeg de consument toen om bij de *"volgende financieringsopzet"* een door consument 2 in te leggen bedrag aan eigen middelen op te nemen. En daarnaast schreef hij dat zijn inbreng op nul kon worden gezet of gesteld kon worden op de volledige overwaarde waarna geen overbruggings-lening meer nodig was. Ook uit de mail van de consumenten van 21 oktober 2025 om 19:52 uur die zij na lezing van het adviesrapport de adviseur toestuurde, volgt niet dat ze consistent waren over het door hen gewenste financieringsbedrag. In die mail vragen ze de adviseur om maandlastberekeningen te maken van 3 verschillende financieringsbedragen met als doel een *"weloverwogen beslissing te nemen"*. En – tot slot – het uiteindelijk in de offerte opgenomen financieringsbedrag wijkt weer af van de eerder tussen partijen besproken financierings-bedragen.

*Tweede klachtonderdeel: er zijn geen handelingen verricht zonder expliciete toestemming met de consumenten*

3.2 De commissie stelt vast dat de adviseur niet expliciet heeft ontkend stappen richting de geldverstrekker te hebben gezet zonder die vooraf met de consumenten af te stemmen. De commissie stelt tegelijkertijd vast dat de adviseur dat in dit geval mocht doen omdat hij daarmee – zoals ook door hem is aangevoerd – de rente voor de consumenten reserveerde of te wel vastlegde wat in hun belang kan zijn en daarnaast omdat het de consumenten tot niets verplichtte.

*Derde klachtonderdeel: de adviseur heeft niet erkend dat hij is tekortgeschoten*

3.3 De commissie volgt de consumenten niet in hun stelling dat de adviseur heeft erkend dat hij is tekortgeschoten. De adviseur heeft dat niet expliciet erkend. Die erkenning valt ook niet te lezen in andere uitingen van de adviseur, zoals de toelichting die de adviseur heeft gegeven over de hoogte van het financieringsbedrag in het adviesrapport. Zie hiervoor onder 3.1.

En ook niet in de uitleg die de adviseur met de consumenten heeft gedeeld over het verrichten van handelingen zonder toestemming van de consumenten. Zie hiervoor onder 3.2. En ook niet in het niet direct reageren op de mail van de consumenten van 22 oktober 2025 waarin zij hun ervaring deelden over het contact de avond daarvoor over het adviesrapport en het bindend aanbod. Hij heeft wel begrip getoond voor de door de consumenten met hem gedeelde onrust en stress, maar daarop is geen erkenning over tekortschieten te baseren. Hij heeft wel begrip getoond voor de door de consumenten met hem gedeelde onrust en stress, maar daarop is geen erkenning over tekortschieten te baseren.

*Vierde klachtonderdeel: verkeerde aanhef in een mail aan de consumenten en het ontbreken van een voorletter in de offerte*

3.4 De adviseur heeft erkend dat in een mail gericht aan de consument een verkeerde voornaam stond en daarvoor excuses aangeboden. Ook heeft de adviseur erkend dat in de offerte één voorletter van de consument ontbrak en de consument gevraagd is die voorletter met de pen aan de offerte toe te voegen. De commissie is van oordeel dat fouten van een dergelijke aard niet kwalificeren als een tekortkoming in de dienstverlening en geen aanpassing van de betaalde vergoeding aan de adviseur rechtvaardigen.

*Vijfde klachtonderdeel: het meer dan eens opvragen van documenten*

3.5 Het verweer van de adviseur tegen dit klachtonderdeel luidt samengevat als volgt. De adviseur heeft meerdere banken benaderd omdat hij er niet vanuit kon gaan dat met één aanvraag de financiering tijdig rond zou komen. Daarom en doordat elke bank haar eigen eisen stelt aan de aan te leveren documenten zijn meermaals documenten bij de consumenten opgevraagd. Dat hierdoor meer dan eens (actuelere versies van) documenten moesten worden opgevraagd acht de commissie aannemelijk. Dit betekent dat ook op dit klachtonderdeel geen tekortkoming van de adviseur te baseren.

## 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