# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0865

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 31 oktober 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Hypotheek Compleet Service, gevestigd te Almere |
| Aard uitspraak | Beslissing over de behandelbaarheid |
| Uitkomst | Klacht niet behandelbaar |

## Samenvatting

De consument heeft in 2018 hypotheekadvies ingewonnen. Hij stelt dat er een fout is gemaakt in de financieringsconstructie, omdat niet is voldaan aan de voorwaarden voor hypotheekrenteaftrek. Hypotheek Compleet Service heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. De commissie volgt dat verweer en verklaart de klacht niet behandelbaar, omdat de financiële dienst waar de klacht over gaat niet door Hypotheek Compleet Service is verleend.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april (hierna: 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) het verweer van Hypotheek Compleet Service en 3) de reactie daarop van de consument.

1.2 De consument is bijgestaan door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I. Struys.

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.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft per 15 augustus 2013 een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning. Deze lening had een hoofdsom van € 269.700,- en een looptijd tot 15 augustus 2043.

2.2 In 2018 heeft de consument samen met zijn partner een nieuwe woning gekocht. Voor het financieren van de aankoop heeft hij [naam bedrijf] ingeschakeld. Het hypotheekadvies is gegeven door de heer [naam] (hierna: de hypotheekadviseur).

2.3 Op advies van [naam bedrijf] heeft de consument een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij ING Bank N.V. (hierna: ING) bestaande uit drie annuïtaire leningdelen van € 275.500,-, € 187.000,- en € 57.500,-. Alle drie de leningdelen hebben een looptijd van 30 jaar. De oude hypotheek is afgelost. De uitstaande schuld van de oude hypotheek bedroeg op dat moment € 245.479,-. Op 6 oktober 2020 is de hypotheek verhoogd, eveneens met gebruik van de dienstverlening van [naam bedrijf].

2.4 Op 1 augustus 2021 is [naam bedrijf] opgeheven. De hypotheekadviseur heeft op 1 maart 2021 Hypotheek Compleet Service opgericht.

2.5 In december 2022 heeft de consument € 23.000,- afgelost op de hypotheek.

2.6 Op 2 juli 2024 is er contact geweest tussen de consument en ING over de voorwaarden voor hypotheekrenteaftrek. Om het recht op hypotheekrenteaftrek te behouden, mocht de uitstaande schuld in juni 2024 niet meer zijn dan € 194.297,-. Door de aflossing in december 2022 is de uitstaande schuld daaronder gebleven. Had de consument geen extra aflossing gedaan, dan was de uitstaande schuld € 207.668,- geweest, aldus ING.

2.7 Op 9 juli 2024 heeft de consument Hypotheek Compleet Service aansprakelijk gesteld vanwege onjuist advies in 2018.

*De klacht en vordering*

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 19.451,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 25 mei 2025.

2.9 De consument onderbouwt zijn vordering als volgt. Het advies dat in 2018 is gegeven past niet in de fiscale regelgeving voor hypotheekrenteaftrek. Voor hypothecaire geldleningen die zijn afgesloten op of na 1 januari 2013 geldt dat er alleen recht op hypotheekrenteaftrek is als de lening lineair of annuïtair wordt afgelost in maximaal 30 jaar. De oude hypothecaire geldlening is afgesloten na 1 januari 2013 en moest binnen 30 jaar worden afgelost om aanspraak te kunnen maken op hypotheekrenteaftrek. Om binnen die 30 jaar te blijven had de adviseur voor het restant van de oude hypothecaire geldlening een apart leningdeel moeten adviseren met een looptijd tot en met augustus 2043. Door opnieuw een looptijd van 30 jaar te hanteren, was er geen recht op hypotheekrenteaftrek in de periode van 23 februari 2018 tot en met 27 december 2022.

2.10 De consument heeft de hypotheek inmiddels zelf aangepast met de kredietverstrekker en heeft daar zelf de kosten voor gedragen. Het fiscale aspect is echter nog niet afgewikkeld. De schade bestaat uit te veel betaalde rente over de periode van 23 februari 2018 tot 1 januari 2025 ad € 901,- en misgelopen belastingvoordeel ad € 18.550,-.

*Het verweer*

2.11 Hypotheek Compleet Service heeft bij verweer aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. Daarop heeft de commissie besloten eerst te beoordelen of de klacht behandelbaar is.

## 3. De beoordeling

*Is de klacht behandelbaar?*

3.1 De commissie heeft besloten eerst het verweer van Hypotheek Compleet Service dat de klacht niet behandelbaar is te beoordelen. De commissie komt tot de conclusie dat het verweer slaagt en licht dat hieronder toe.

3.2 Hypotheek Compleet Service voert aan dat het advies in 2018 is gegeven door [naam bedrijf]. De hypotheekadviseur, nu eigenaar van Hypotheek Compleet Service, werkte toen in loondienst voor [naam bedrijf] als hypotheekadviseur. Hij was destijds geen zelfstandig ondernemer en handelde uitsluitend onder verantwoordelijkheid van zijn werkgever. De hypotheekadviseur was geen eigenaar of mede-eigenaar van [naam bedrijf]. Hypotheek Compleet Service, waartegen de klacht is gericht, is pas op 1 maart 2021 opgericht door de hypotheekadviseur. Deze entiteit is niet betrokken geweest bij het hypotheekadvies. Het hypotheekdossier is ook niet overgedragen aan Hypotheek Compleet Service. Hypotheek Compleet Service heeft haar stellingen onderbouwd met een KvK-uittreksel waaruit blijkt dat de hypotheekadviseur geen eigenaar was van [naam bedrijf] en een e-mail van Nationale Nederlanden waaruit blijkt dat zij de portefeuille van [naam bedrijf] in eigen beheer heeft genomen.

3.3 De consument heeft aangevoerd dat de klacht om de volgende redenen wel behandelbaar is. De hypotheekadviseur was vennoot van [naam bedrijf]. Het is de consument ook niet anders bekend geweest dan dat de hypotheekadviseur bestuurder was van [naam bedrijf] en de activiteiten per 1 maart 2021 heeft voortgezet onder de naam Hypotheek Compleet Service. Dit blijkt ook uit het gegeven dat Hypotheek Compleet Service heeft gereageerd op de aansprakelijkstelling en uit e-mailcorrespondentie waaruit blijkt dat Hypotheek Compleet Service over het dossier van de consument beschikt.

*Beoordeling*

3.4 In het reglement is bepaald welke klachten Kifid kan behandelen. In vraag 1 onder 1 van het reglement staat:

> *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. (...)"*

3.5 Hieruit volgt dat Kifid alleen klachten kan behandelen over een financiële dienstverlener als de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die door de financiële dienstverlener is verleend aan de klager.

Partijen zijn het erover eens dat het advies in 2018 is gegeven door [naam bedrijf]. Dat betekent dat Kifid de klacht alleen kan behandelen als de hypotheekadviseur, nu eigenaar van Hypotheek Compleet Service, destijds eigenaar was van [naam bedrijf] of als Hypotheek Compleet Service de activiteiten van [naam bedrijf] heeft voortgezet.

3.6 Uit het door Hypotheek Compleet Service overgelegde KvK-uittreksel blijkt dat de hypotheekadviseur geen eigenaar was van [naam bedrijf]. Ook is niet komen vast te staan dat de rechten en verplichtingen die voor [naam bedrijf] voortvloeien uit de in 2018 tot stand gekomen contractuele adviesrelatie met de consument zijn overgegaan op Hypotheek Compleet Service. Dat Hypotheek Compleet Service op verzoek van de consument e-mails heeft verstuurd over de aanvraag in 2018, is op zichzelf onvoldoende voor de gevolgtrekking dat de hypotheekportefeuille (of delen daarvan) aan Hypotheek Compleet Service is overgedragen. De conclusie is daarom dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de financiële dienst waar de klacht betrekking op heeft niet door Hypotheek Compleet Service is verleend.

## 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.*

*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