

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0535

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Idee B.V., gevestigd te Winschoten, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

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) de e-mailberichten van de adviseur van 21 november 2025, 18 december 2025 en 23 december 2025; 4) de reactie van de consument van 5 januari 2026 en 5) de e-mail van de adviseur van 29 januari 2026.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met mevrouw [naam 1] (moeder). Namens de adviseur was aanwezig de heer [naam 2].
- 1.3 De consument en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Via zijn ouders is de consument in contact gekomen met de adviseur. Na het adviesgesprek, heeft de consument de adviseur opdracht gegeven voor een hypotheekaanvraag. Hij wenste een woning te financieren met een hypothecaire geldlening van € 230.000,-, eigen middelen en een starterslening. Na het adviesgesprek had de adviseur in strijd met zijn eigen advies een hogere hypothecaire geldlening van € 265.000,- aangevraagd. Bovendien bleek deze geldverstrekker geen startersleningen te accepteren. Door het tijdsverloop steeg de rente. De consument heeft vervolgens een minder gunstige hypothecaire geldlening moeten accepteren waarbij hij geen gebruik kon maken van de starterslening. De consument klaagt over de fouten die de adviseur tijdens het adviestraject heeft gemaakt en hij vordert € 8.310,64. Dat de adviseur onzorgvuldig zijn opdracht is nagekomen staat niet ter discussie, aangezien de adviseur dit heeft erkend. Wel is de commissie van oordeel dat deze onzorgvuldigheid ertoe leidt dat de adviseur alleen een gedeelte van de gevorderde schade moet betalen.

3. De beoordeling

De discussie beperkt zich nog tot de toe te wijzen schade

- 3.1 De commissie stelt vast dat partijen het met elkaar eens zijn dat de adviseur tekort is geschoten in zijn dienstverlening. De verwijten die de consument de adviseur heeft gemaakt, waaronder de gebrekkige communicatie tijdens het adviestraject en het niet nakomen van afspraken, zijn ook door de adviseur erkend. Daarmee heeft hij niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.¹
- 3.2 Wat partijen nog verdeeld houdt is het bedrag dat de adviseur vanwege dit tekortschieten aan de consument moet vergoeden. Daarbij stelt de commissie vast dat de consument in zijn laatste schriftelijke reactie heeft afgezien van zijn verzoek tot compensatie voor de verloren tijd, stress, verplaatste en gemiste afspraken en de negatieve impact van de gebeurtenis op zijn dagelijks leven. Hij heeft zijn vordering om die reden aangepast naar € 8.310,64.
- 3.3 De commissie oordeelt dat de adviseur totaal € 4.686,50 (vermeerderd met wettelijke rente) aan de consument moet vergoeden. Dit bedrag bestaat uit de netto schade door het niet (tijdig) verwerken van de starterslening in de hypotheekaanvraag en de helft van de betaalde advieskosten.

De netto schade door het niet verwerken van de starterslening wordt toegewezen

- 3.4 Doordat het de adviseur te verwijten valt dat er niet (tijdig) een financieringsaanvraag is gedaan voor een hypothecaire geldlening met de geadviseerde starterslening, oordeelt de commissie dat de adviseur de consument het netto schadebedrag van € 3.500,- moet vergoeden.
- 3.5 Ter zitting heeft de adviseur toegelicht dat het bedrag dat de consument voor deze schadepost vordert een brutobedrag is. Volgens de adviseur komt dit bedrag netto ongeveer neer op € 3.500,-. Dit nettobedrag is ter zitting niet door de consument betwist en wordt daarom door de commissie aan de consument toegewezen.

De helft van de advieskosten worden toegewezen

- 3.6 De commissie oordeelt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur volledig aanspraak maakt op de volledig betaalde vergoeding voor advies en bemiddeling.² Aangezien er wel een financiering tot stand is gekomen, zal dit bedrag met 50% worden gematigd. Het staat vast dat de consument de adviseur een bedrag van € 2.373,- aan advieskosten heeft betaald. Voor het bepalen van de toe te wijzen advieskosten, neemt de commissie dit bedrag als uitgangspunt.

¹ Zie artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek.

² Zie bijvoorbeeld ook Kifid GC nrs. 2025-0804, te vinden op www.kifid.nl.

In dit bedrag is een korting van € 250,- verwerkt, namelijk de aanbrenghonus van de ouders doordat de consument via hen bij de adviseur terecht was gekomen. Dit bedrag had de consument van zijn ouders gekregen. De commissie volgt het standpunt van de adviseur dat bij de bepaling van het terug te betalen bedrag geen rekening moet worden gehouden met deze korting. De commissie wijst daarom ook een bedrag toe van € 1.186,50.

De wettelijke rente wordt ook toegewezen

- 3.7 Tot slot heeft de consument ook wettelijke rente gevorderd vanaf 6 mei 2025. Aangezien tegen de gevorderde wettelijke rente door de adviseur geen (zelfstandig) verweer is gevoerd, zal deze worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een totaalbedrag van € 4.686,50 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 6 mei 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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