Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0889

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	[naam B.V.], vertegenwoordigt door mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	Eijgen Finance Amsterdam (Edward van der Schaft & Rhijn Feith), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de overeenkomst

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 kleinzakelijke ondernemer; 2) de aanvullende stukken van de kleinzakelijke ondernemer; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De klacht gaat over een financieringsadvies in de zin van de Gedragscode Erkend Financierings-advies MKB. De adviseur staat in het dienstverlenersregister van Kifid geregistreerd als onder-aangeslotene van Eijgen FF B.V., die bij Kifid is aangesloten voor het ondernemersloket erkend financieringsadvies.

1.3 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. R. Hoeppermans, advocaat te Rotterdam.

1.4 Bij klachten van een kleinzakelijke ondernemer doet de commissie een uitspraak in de vorm van een bindend advies.[1] Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.5 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juni 2026. Op de hoorzitting waren namens de kleinzakelijke ondernemer aanwezig: mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], gezamenlijk bevoegd om namens de kleinzakelijke ondernemer op te treden. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3], en zijn advocaat.

[1] Dit volgt uit vraag 16 onder 3 en vraag 17 onder 6 van het reglement van Kifid.

2. De kern

De kleinzakelijke ondernemer stelt dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen bij de overeenkomst van opdracht voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een pand. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de adviseur niet als een redelijk handelend en/of redelijk bekwaam adviseur tegenover de kleinzakelijke ondernemer heeft gehandeld. Er zijn meerdere financieringsconstructies onderzocht en de adviseur heeft zich voldoende ingespannen voor en in het belang van de kleinzakelijke ondernemer. Het was niet mogelijk om de financiering rond te krijgen voor de gestelde passeerdatum van 1 oktober 2025. Dat kan in dit geval de adviseur niet worden verweten. Er is daarom geen grondslag voor aansprakelijkheid voor de door de kleinzakelijke ondernemer gestelde schade. Ook hoeft de adviseur geen afschrift van het klantdossier te verstrekken. De vorderingen van de kleinzakelijke ondernemer worden afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De kleinzakelijke ondernemer heeft een koopovereenkomst gesloten voor een deel van een pand (bovenverdieping) in [plaatsnaam]. Voor advies over en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering daarvoor heeft hij zich gewend tot de adviseur. Het eerste contact tussen partijen heeft medio maart 2025 plaats gevonden, waarna nog een aantal keer contact is geweest. Daarbij heeft de adviseur de kleinzakelijke ondernemer verzocht om de dienstverleningsovereenkomst te tekenen zodat hij kon starten met zijn werkzaamheden. De dienstverleningsovereenkomst is op 25 juli 2025 ondertekend.[2]

Wat is de klacht?

3.2 De kleinzakelijke ondernemer stelt dat de adviseur een foutief financieringsadvies heeft gegeven. Hij maakt de adviseur, kort gezegd, de volgende verwijten: de adviseur heeft geen alternatieven besproken maar heeft in eerste instantie uitsluitend één financier (RNHB) geadviseerd, de adviseur heeft daarbij een verkeerde inschatting gemaakt omdat deze financier niet geschikt was. Daarnaast heeft de adviseur onvoldoende met de kleinzakelijke ondernemer gecommuniceerd en niet tijdig en adequaat gehandeld. Uiteindelijk bleek een andere, veel duurdere, (nood)financiering nodig te zijn waarbij hij extra kosten heeft moeten maken.

[2] Op de dienstverleningsovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van de adviseur van toepassing. De overeengekomen 'opstartfee' heeft de kleinzakelijke ondernemer op 25 augustus 2025 betaald.

De kleinzakelijke ondernemer vordert dat de adviseur de factuur van € 9.375,- crediteert, de door hem gestelde schade van tussen de € 55.000,00 - € 68.500,00 vergoedt, en het volledige klantdossier aan hem overdraagt.

3.3 De commissie gaat hierna in op de verschillende klachtonderdelen.

Slechts één financier voorgesteld, die niet geschikt bleek?

3.4 De commissie constateert dat de adviseur op 25 juli 2025, na de ondertekening van de opdracht tot dienstverlening, direct stukken heeft opgevraagd. Na ontvangst van een deel van de opgevraagde stukken op 29 juli 2025, heeft hij de kleinzakelijke ondernemer per e-mail geïnformeerd over de fees/kosten van twee mogelijke financiers, te weten RNHB [Financier 1] en Dominvest [Financier 2]. De adviseur heeft voorts toegelicht dat Dominvest als mogelijke financier is besproken maar dat, vanwege de door de kleinzakelijke ondernemer ongewenste hoge exitfee bij Dominvest, in overleg is besloten daar niet op door te gaan. Daarnaast is, behalve een offerte van RNHB, mede op verzoek van de kleinzakelijke ondernemer, ook een offerte bij NIBC [Financier 3] opgevraagd. Na ontvangst van de offertes (indicatieve termsheets) van deze financiers heeft de adviseur een overzicht van de verschillen opgesteld wat hij per e-mail van 2 september 2025 met de kleinzakelijke ondernemer heeft gedeeld. Op 9 september 2025 heeft de adviseur hem bericht dat NIBC is afgehaakt omdat de (benodigde) omgevings-vergunning niet onherroepelijk zou zijn en het pand niet gesplitst zou zijn op het (gewenste) passeermoment. RNHB was op dat moment, volgens de adviseur, nog wel bereid om de aanvraag verder op te pakken. De commissie is daarom van oordeel dat meerdere financieringsmogelijkheden door de adviseur zijn onderzocht en dat het verwijt van de kleinzakelijke ondernemer dat alternatieven niet zijn besproken, niet slaagt.

3.5 De commissie is, anders dan de kleinzakelijke ondernemer, van oordeel dat een concreet, schriftelijk en onderbouwd adviesrapport waarin meerdere (mogelijke) financiers worden besproken, niet vereist is. De relatie tussen de adviseur en de kleinzakelijke ondernemer is immers een overeenkomst van opdracht waarbij de adviseur (de opdrachtnemer) een inspanningsverplichting heeft.[3] De adviseur heeft, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[4] 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 cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

3.6 De adviseur heeft ook de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB erkend.

[3] Zie artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[4] Zie artikel 7:401 BW.

Daarin staat dat een organisatie met het keurmerk Erkend Financieringsadvies MKB haar functie professioneel en zorgvuldig zal uitvoeren gedurende alle fases van het financieringsproces: van oriëntatie, voorbereiding en analyse tot het aanvragen en begeleiden van het verstrekken van financiering.[5] Ook staat daarin dat producten en oplossingen herkenbaar en passend moeten zijn voor de ondernemer. Het vereiste van een schriftelijk adviesrapport komt daarin niet voor.

3.7 Dat er geen sprake is geweest van een adviesrapport, scenarioanalyse of schriftelijke vergelijking van financieringsmogelijkheden, betekent niet dat de adviseur in haar dienstverlening is tekort geschoten. De adviseur heeft mogelijke passende financieringsconstructies onderzocht en daarbij rekening gehouden met de (financiële) belangen van de kleinzakelijke ondernemer. De adviseur heeft na ontvangst van het aangepaste taxatierapport op 21 augustus 2025 de kleinzakelijke ondernemer bericht dat hij de aanvraag bij RNHB verder zou gaan uitwerken en/of opstarten. Daarbij heeft de adviseur gevraagd of dit een optie was en de kleinzakelijke ondernemer bericht dat de doorlooptijd van de aanvraag daar wat langer kon zijn en hij dit proces daarom zou snel mogelijk zou willen opstarten vanwege de mogelijke passerdatum op 1 oktober 2025. Op 22 augustus 2025 heeft de adviseur gevraagd of de omgevingsvergunning al binnen was omdat deze nodig was om de aanvraag formeel te laten beoordelen. Ook heeft er op 22 augustus 2025 nog e-mailcorrespondentie plaatsgevonden over te aan te leveren stukken door de kleinzakelijke ondernemer.

3.8 De kleinzakelijke ondernemer heeft gesteld dat de adviseur al vooraf had kunnen en moeten weten dat RNHB een ongeschikte financier zou zijn omdat het koopcontract duidelijk liet zien dat het funderingsherstel (niet in eigen beheer, maar) door de verkoper zou worden uitgevoerd, terwijl RNHB in zulke gevallen nooit financiert. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de kleinzakelijke ondernemer een document overgelegd over het RNHB-beleid inzake funderings-herstel, maar tijdens de zitting heeft hij toegelicht dat dit met behulp van een (AI-)zoekmachine is samengesteld en dat deze informatie niet van RNHB zelf afkomstig is. De adviseur heeft de authenticiteit van dat document betwist en gesteld dat, voor zover hij weet, er bij RNHB geen algemene (beleids)regel is dat RNHB geen financiering verstrekt als het funderingsherstel niet in eigen beheer wordt uitgevoerd. Dat staat niet vermeld in de financieringsgids die door de adviseur wordt gebruikt of op de website van RNHB. Naar het oordeel van de commissie kan dan ook niet worden vastgesteld dat dit beleid was van RNHB. Daarnaast heeft de adviseur, na het delen van het koopcontract met RNHB, op 23 september 2025, een bericht van RNHB ontvangen dat zij het een *'prima verzoek met passende variabelen en uitgangspunten (...)*" vonden. De daarna door RNHB gevraagde aanvullende informatie had geen betrekking op het funderingsherstel. De commissie is daarom van oordeel dat het verwijt dat de adviseur al vooraf had kunnen weten dat financiering bij RNHB niet mogelijk was, niet slaagt.

[5] Pagina 6 van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB (EFM); te vinden op https://erkendfinancieringsadviesmkb.nl/documenten-ondernemers/

3.9 De adviseur had naar het oordeel van de commissie, gelet op de reacties en vragen van RNHB op dat moment, voldoende aanleiding om de aanvraag bij RNHB voort te zetten. De commissie begrijpt dat de kleinzakelijke ondernemer half september 2025 te horen heeft gekregen dat een bepaalde (splitsings)vergunning niet meer nodig was, waardoor levering op de datum uit de koopovereenkomst (1 oktober 2025) alsnog mogelijk bleek. De commissie heeft echter niet kunnen vaststellen dat de adviseur heeft toegezegd dat de financiering op 1 oktober 2025 (gegarandeerd) rond zou komen. Zo heeft de adviseur in een e-mail van 9 september 2025 aangegeven dat passeren op 1 oktober 2025 een uitdaging is en dat RNHB dan uiterlijk eind van die week (12 september 2025) een compleet dossier dient te hebben. In zijn e-mail van 16 september 2025 heeft de adviseur aangegeven dat hij niet verwachtte 1 oktober 2025 te kunnen halen en dat hij de aanvraag pas compleet kon indienen als de taxatie zou zijn aangepast. Er was op dat moment dus nog geen sprake van een compleet dossier. De kleinzakelijke ondernemer heeft op 17 en 23 september 2025 ook nog aanvullende stukken moeten aanleveren. Voorts heeft de adviseur gesteld dat hij pas op 29 september 2025 ervan op de hoogte is geraakt dat, ondanks eerdere besprekingen van een mogelijke passeerdatum op 1 november 2025, het toch 1 oktober 2025 zou blijven. Dat was op dat moment niet meer haalbaar. Desondanks heeft de adviseur deze datum wel kenbaar gemaakt bij RNHB. Op 1 oktober 2025 is vervolgens door RNHB nog aanvullende informatie opgevraagd. De adviseur heeft daarna, op 6 oktober 2025, de kleinzakelijke ondernemer geïnformeerd dat RNHB waarschijnlijk niet akkoord zou gaan met de voorgestelde constructie. Op 8 oktober 2025 is de offerte en een factuur voor het funderingsherstel aan de adviseur gezonden, die deze documenten vergezeld van een uitgebreide toelichting naar RNHB heeft doorgestuurd. Op 10 of 11 oktober 2025 heeft de adviseur bericht dat RNHB de financieringsaanvraag (definitief) niet wilde doorzetten omdat het funderingsherstel niet in eigen beheer maar door een derde partij zou worden gedaan. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur zich hierbij voldoende ingespannen om een financiering bij RNHB te verkrijgen. Dat RNHB de financiering uiteindelijk niet heeft willen verstrekken, kan de adviseur niet worden verweten.

3.10 Vervolgens heeft de adviseur nog geprobeerd om bij Domivest een financiering te verkrijgen en heeft de adviseur contact opgenomen een private financier, voor het verkrijgen van een financiering. Op 14 oktober 2025 heeft de adviseur de kleinzakelijke ondernemer geïnformeerd dat Domivest de financieringsaanvraag heeft afgewezen in verband met de fundering. En op 16 oktober 2025 heeft de adviseur de kleinzakelijke ondernemer geïnformeerd over een andere mogelijke financier, maar dat het bij deze niet zou lukken om de financiering vóór 31 oktober 2025 rond te krijgen. Ook is daarna nog gecorrespondeerd over een mogelijke financierings-aanvraag bij Jild. Op 25 oktober 2025 heeft de kleinzakelijke ondernemer de adviseur echter geïnformeerd dat hij (via een andere partij) een andere financieringsconstructie heeft gevonden en heeft de samenwerking met de adviseur daarom beëindigd. Naar het oordeel van de commissie is dit de eigen keuze van de kleinzakelijke ondernemer geweest. Dat het niet via de adviseur is gelukt om een financiering te verkrijgen, betekent niet dat de adviseur daarmee is tekortgeschoten in zijn (inspannings)verplichting tegenover de kleinzakelijke ondernemer.

Zoals hiervoor is toegelicht, heeft de adviseur zich voldoende ingespannen en in het traject ook voldoende gecommuniceerd over de mogelijkheden, de aan te leveren stukken en over de door hem ondernomen stappen in het financieringstraject.

Moet de adviseur een afschrift van zijn klantdossier verstrekken?

3.11 Voor zover de kleinzakelijke ondernemer inzage en/of afgifte heeft gevorderd van (een kopie van) zijn volledige dossier bij de adviseur, bestaat daar geen grondslag voor. Anders dan de kleinzakelijke ondernemer stelt volgt een verplichting daartoe niet uit artikel 4 van de algemene voorwaarden van de adviseur.[6] Daarin staat dat de opdrachtgever (de kleinzakelijke ondernemer) de benodigde stukken dient aan te leveren en dat de door hem ter beschikking gestelde bescheiden op zijn verzoek kunnen worden geretourneerd. Naar het oordeel van de commissie is er geen andere (juridische) grondslag op grond waarvan de adviseur verplicht is om een afschrift van het eigen door hem opgebouwde klantdossier aan de kleinzakelijke ondernemer te verstrekken. De adviseur heeft overigens wel aangeboden om de documentatie bij haar op kantoor in te zien, maar de kleinzakelijke ondernemer heeft daarvan afgezien.

Wat is de conclusie?

3.12 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de adviseur niet als een redelijk handelend en/of redelijk bekwaam adviseur tegenover de kleinzakelijke ondernemer heeft gehandeld. Hij is niet toerekenbaar tekort geschoten in zijn verplichtingen die volgen uit de overeengekomen opdracht van dienstverlening. Er is daarom geen grondslag voor aansprakelijkheid voor de door de kleinzakelijke ondernemer gestelde schade. Ook hoeft de adviseur de kleinzakelijke ondernemer de factuur niet te crediteren en geen afschrift van het klantdossier te verstrekken. Dit betekent dat de vorderingen van de kleinzakelijke ondernemer moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ 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/.

[6] Bepaling opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene voorwaarden van de adviseur, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de algemene voorwaarden van de dienstverleningsovereenkomst

Artikel 4 Informatie, gegevens en bescheiden

1. Opdrachtgever is verplicht om alle informatie, gegevens en bescheiden welke Eijgen nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht c.q. overeenkomst – gevraagd en ongevraagd – tijdig aan Eijgen ter beschikking te stellen.

2. Eijgen heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

3. Opdrachtgever is gehouden Eijgen onverwijld te informeren omtrent gewijzigde feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

(...)

Artikel 11 Vergoeding

(...)

11.3 Het honorarium van Eijgen is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en is verschuldigd naar mate door Eijgen werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht.

(...)

Artikel 16 Opschorting, retentie en opzegging

(...)

16.3 Opdrachtgever en Eijgen kunnen te allen tijde de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is voltooid, is het bepaalde in artikel 11, lid 3, van toepassing.