Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr 2026-0595

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Blink Hypotheken B.V., gevestigd te Leiden, verder te noemen Blink
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 en 3) het verweerschrift van Blink.

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 De consument en Blink hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft Blink ingeschakeld als hypotheekadviseur en bemiddelaar voor een verhoging van haar hypotheek. Daarbij heeft zij vanaf het begin aangegeven geen bouwdepot te willen. Blink heeft voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst meegedeeld dat een hypotheekverhoging zonder bouwdepot mogelijk was. Uiteindelijk bleek de geldverstrekker een bouwdepot toch verplicht te stellen, waarna de consument de aangeboden hypotheek niet heeft geaccepteerd. Vervolgens heeft Blink een factuur gestuurd voor de verrichte werkzaamheden. De consument vindt dat zij deze factuur niet hoeft te betalen, omdat zij de opdracht niet zou hebben gegeven als vooraf duidelijk was geweest dat een bouwdepot toch vereist was. De commissie oordeelt dat Blink hierover onvoldoende zorgvuldig heeft gecommuniceerd, maar ook dat Blink werkzaamheden heeft verricht waarvoor een vergoeding redelijk is. De klacht is daarom gedeeltelijk gegrond. De factuur wordt gematigd.

3. De beoordeling

Het ontbreken van een bouwdepot stond centraal in de opdracht

3.1 De consument wilde haar bestaande hypotheek verhogen om werkzaamheden aan haar woning te kunnen uitvoeren. Omdat zij nog geen concrete planning voor die werkzaamheden had, wilde zij niet werken met een bouwdepot. Een bouwdepot brengt immers mee dat de geldverstrekker controleert of het geleende geld daadwerkelijk aan de woning wordt besteed en dat bedragen pas beschikbaar komen nadat facturen zijn ingediend. De consument wilde juist voorkomen dat zij aan dergelijke voorwaarden zou zijn gebonden.

3.2 Om zich te laten adviseren over de mogelijkheden heeft de consument Blink ingeschakeld als hypotheekadviseur en bemiddelaar. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument vanaf het eerste contact heeft aangegeven geen bouwdepot te willen. Ook Blink erkent dit in haar verweer. De commissie stelt daarom vast dat het ontbreken van een bouwdepot voor de consument een wezenlijk uitgangspunt vormde bij haar zoektocht naar een passende financiering.

3.3 Een hypotheekadviseur heeft bij de uitvoering van zijn werkzaamheden een zorgplicht tegenover zijn cliënt. Deze zorgplicht brengt mee dat hij zich moet gedragen als een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij de wensen en uitgangspunten van zijn cliënt zorgvuldig inventariseert, onderzoekt welke mogelijkheden daarbij passen en daarover correct en duidelijk communiceert. Juist omdat een consument voor specialistische kennis afhankelijk is van de deskundigheid van de adviseur, mag zij in beginsel afgaan op de informatie die die adviseur verstrekt.

De consument mocht vertrouwen op de informatie van Blink

3.4 Uit de stukken blijkt dat Blink voorafgaand aan het sluiten van de opdracht contact heeft opgenomen met ING. De consument had op dat moment al aangegeven dat zij haar hypotheek bij voorkeur bij ING wilde verhogen, omdat haar bestaande hypotheek daar liep tegen een gunstige rente.

3.5 Op 24 april 2025 heeft Blink vervolgens per e-mail aan de consument geschreven:

"Het was even een paar keer bellen met ING maar ik ben er uit: ING hanteert geen bouwdepot indien je meer leent dan € 15.000."

3.6 In dezelfde e-mail heeft Blink uiteengezet dat voor een extra lening van € 45.000,- twee financieringsvormen mogelijk waren en heeft zij de consument geadviseerd te kiezen voor een aflossingsvrije lening. Ook heeft Blink daarbij concrete maandlasten genoemd.

3.7 De commissie acht van belang dat deze mededelingen zijn gedaan voordat de consument de opdracht tot dienstverlening heeft ondertekend. De opdrachtbevestiging is pas op 20 mei 2025 door de consument geaccepteerd.

3.8 Naar het oordeel van de commissie mocht de consument uit de e-mail van 24 april 2025 redelijkerwijs afleiden dat Blink had onderzocht of haar wens om geen bouwdepot te gebruiken realiseerbaar was en dat dit bij ING mogelijk bleek. Daarbij weegt mee dat Blink niet slechts een voorzichtige verwachting heeft uitgesproken, maar heeft geschreven dat zij na meerdere telefoongesprekken met ING "er uit" was en dat ING geen bouwdepot hanteert indien meer dan € 15.000,- wordt geleend.

3.9 De commissie volgt Blink daarom niet in haar standpunt dat sprake was van een uitsluitend indicatieve voorbespreking. Weliswaar staat in dezelfde e-mail vermeld dat ING de aanvraag nog moest beoordelen, maar dat voorbehoud ziet naar het oordeel van de commissie op de uiteindelijke acceptatie van de aanvraag en de financieringsvorm. Het voorbehoud heeft geen betrekking op de expliciete mededeling dat geen bouwdepot zou worden verlangd.

De uiteindelijke offerte sloot niet aan bij het uitgangspunt van de consument

3.10 Na ondertekening van de opdracht heeft Blink de hypotheekaanvraag voorbereid en ingediend. Daarbij heeft Blink diverse werkzaamheden verricht, waaronder het verzamelen van stukken, het onderhouden van contact met ING en het begeleiden van de aanvraag.

3.11 Uiteindelijk heeft ING de aanvraag inhoudelijk beoordeeld. Die beoordeling leidde echter niet tot het resultaat dat eerder met de consument was besproken. ING was slechts bereid een hypotheekverhoging van € 23.075,- te verstrekken en stelde daarbij als voorwaarde dat gebruik werd gemaakt van een bouwdepot.

3.12 De commissie begrijpt dat Blink geen invloed heeft op de uiteindelijke acceptatiebeslissing van een geldverstrekker. Dat ING na beoordeling van het volledige dossier tot een andere conclusie kwam dan tijdens de voorbespreking, kan Blink op zichzelf niet worden verweten. Een hypotheekadviseur kan immers niet bepalen onder welke voorwaarden een geldverstrekker bereid is financiering te verstrekken.

3.13 Dat neemt echter niet weg dat de consument in dit geval mocht vertrouwen op de informatie die Blink voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst heeft verstrekt. Het ontbreken van een bouwdepot was voor de consument een essentieel uitgangspunt. Juist over dat punt heeft Blink vooraf een stellige mededeling gedaan.

Toen later bleek dat een bouwdepot toch verplicht werd gesteld, week de uiteindelijke financieringsopzet op een voor de consument wezenlijk onderdeel af van hetgeen zij op basis van de informatie van Blink mocht verwachten.

3.14 Daar komt bij dat Blink onvoldoende heeft toegelicht waarom de eerder verstrekte informatie achteraf onjuist bleek te zijn. Blink heeft wel gesteld dat sprake was van een indicatieve voorbespreking en dat de definitieve beoordeling bij ING ligt, maar heeft niet inzichtelijk gemaakt waarom de consument ondanks de duidelijke e-mail van 24 april 2025 niet op die mededeling mocht vertrouwen.

3.15 De commissie is daarom van oordeel dat Blink op dit punt onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld.

Dat betekent niet dat de consument niets hoeft te betalen

3.16 De commissie volgt de consument echter niet in haar standpunt dat daarom geen enkele vergoeding verschuldigd is.

3.17 Vast staat dat Blink werkzaamheden heeft verricht. Zo heeft Blink de financiële situatie van de consument geïnventariseerd, overleg gevoerd met ING, de hypotheekaanvraag voorbereid en ingediend, aanvullende stukken verzameld en aangeleverd, vragen van ING beantwoord en een desktoptaxatie laten uitvoeren. Dat deze werkzaamheden uiteindelijk niet hebben geleid tot een financiering onder de door de consument gewenste voorwaarden, betekent niet dat deze werkzaamheden niet hebben plaatsgevonden.

3.18 Ook volgt uit de opdrachtbevestiging dat partijen geen resultaatverplichting zijn overeengekomen. De vergoeding van Blink is niet afhankelijk gesteld van het daadwerkelijk tot stand komen van een hypotheek onder exact de door de consument gewenste voorwaarden.

3.19 Tegelijkertijd kan niet worden voorbijgegaan aan het feit dat de consument de opdracht heeft verstrekt nadat Blink haar had meegedeeld dat een hypotheekverhoging zonder bouwdepot mogelijk was. Nu die mededeling voor de consument van doorslaggevend belang was en achteraf onjuist bleek te zijn, acht de commissie het niet redelijk dat de consument de volledige overeengekomen vergoeding moet voldoen.

De commissie matigt de vergoeding

3.20 Bij de bepaling van een redelijke vergoeding weegt de commissie enerzijds mee dat Blink daadwerkelijk werkzaamheden heeft verricht en kosten heeft gemaakt en dit in de verwachting dat de gewenste financiering tot stand zou komen.

Anderzijds weegt de commissie mee dat Blink voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst een te stellige mededeling heeft gedaan over een voor de consument essentieel onderdeel van de financieringsconstructie.

3.21 Alles afwegende acht de commissie het redelijk dat de consument de helft van de contractueel overeengekomen minimumvergoeding van € 1.000,- voldoet. De commissie stelt deze vergoeding daarom vast op € 500,-.

3.22 Daarnaast acht de commissie het redelijk dat de consument de daadwerkelijk gemaakte kosten van de aangevraagde desktoptaxatie voor haar rekening neemt. Tegen die kosten heeft de consument op zichzelf geen inhoudelijke bezwaren aangevoerd.

3.23 De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Blink heeft recht op een vergoeding van € 500,- voor haar advies- en bemiddelingswerkzaamheden, vermeerderd met de kosten van de desktoptaxatie. Voor het overige hoeft de consument de factuur niet te voldoen.

3.24 Voor de beoordeling van de klacht is het beding met betrekking tot de resultaatsverplichting van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. De consument hoeft de door Blink in rekening gebrachte advies- en bemiddelingsvergoeding slechts te voldoen tot een bedrag van € 500,-. Daarnaast dient de consument de kosten van de desktoptaxatie te voldoen. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

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