# Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0042

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, prof. mr. drs C.M.D.S. Pavillon, mr. H.P. de Kanter, W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 25 augustus 2026 |
| Beroep ingediend door | De heer (consument I) en mevrouw (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | Hypinvest Hypotheken B.V., verweerster in beroep, verder te noemen Hypinvest |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Klacht niet-behandelbaar |

## Samenvatting

De consumenten hebben een kredietovereenkomst gesloten met een rechtsvoorganger van Hypinvest. In de loop der tijd zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan, waarna de rechtbank de consumenten heeft veroordeeld tot volledige terugbetaling van het krediet. De deurwaarder heeft voor Hypinvest executoriaal beslag gelegd op de woning van de consumenten. Hierna is de woning executoriaal verkocht door ING Bank, de eerste hypotheekhouder. De consumenten klagen dat Hypinvest in de periode voorafgaand aan de executoriale verkoop haar zorgplicht heeft geschonden en vorderen vergoeding van hun schade, bestaande uit het verschil tussen de marktwaarde van de woning op het moment van de executoriale verkoop en de executiesom. De Commissie van Beroep concludeert dat de klacht die aan de orde is geen financiële dienst betreft en verklaart de klacht niet-behandelbaar.

## 1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 5 oktober 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 27 augustus 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0683).

1.2 Hypinvest heeft op 10 december 2025 een verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 18 mei 2026. De consumenten waren daarbij aanwezig. Zij werden vertegenwoordigd door mr. R. Kestle, advocaat. Namens Hypinvest waren [naam 1], bedrijfsjurist, [naam 2], medewerker bijzonder beheer, en [naam 3], bedrijfsjurist, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben een pleitnota overgelegd.

## 2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 27 augustus 2025.

## 3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder de randnummers 2.1 tot en met 2.7. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 29 oktober 2008 zijn de consumenten een doorlopend krediet overeengekomen met DSB Financieringen B.V., voor een totale kredietsom van € 60.914,- (hierna: het krediet). Ter zekerheid van terugbetaling is een tweede hypotheekrecht gevestigd op de woning van de consumenten. Na een aantal fusies en overnames is de vordering op de consumenten uiteindelijk gecedeerd aan Hypinvest.

3.3 Op enig moment zijn ten aanzien van het krediet betalingsachterstanden ontstaan. Op 12 augustus 2020 heeft de rechtbank Gelderland uitspraak gedaan, waarbij de consumenten hoofdelijk zijn veroordeeld tot betaling aan Hypinvest van een bedrag van € 67.821,53, vermeerderd met de contractuele rente van 6,33% per jaar vanaf 20 mei 2020. De deurwaarder heeft vervolgens loonbeslag gelegd op het loon van consument I en executoriaal beslag gelegd op de woning van de consumenten. Op 16 juni 2023 heeft ING Bank, als eerste hypotheekhouder, de executie van de woning overgenomen van Hypinvest.

3.4 In oktober 2023 is de woning via een executieveiling verkocht voor € 1.144.000,-. Op 10 november 2023 heeft de levering van de woning aan de koper plaatsgevonden.

3.5 Op 6 december 2023 hebben de consumenten schriftelijke vragen gesteld aan Hypinvest en verzocht om het volledige dossier van het krediet. In de maanden daarna is door de consumenten meerdere malen verzocht om informatie en inzage in het dossier. Hypinvest heeft deze verzoeken afgewezen waarna de consumenten uiteindelijk een klacht hebben ingediend bij Kifid.

## 4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten vorderen een schadevergoeding, die bestaat uit (i) het verschil tussen de opbrengst van de woning uit executoriale verkoop en de marktwaarde van de woning op het moment van de verkoop, en (ii) de emotionele schade die de consumenten hebben geleden. De consumenten stellen dat Hypinvest haar zorgplicht tegenover de consumenten

heeft geschonden. De consumenten zijn nooit op de hoogte gesteld van het vonnis van de rechtbank Gelderland en hebben geen betekeningsexploten ontvangen. Hypinvest was onbereikbaar vanaf het moment van overdracht van de vordering aan de deurwaarder, waardoor de consumenten niet in staat waren mogelijke oplossingen met Hypinvest te bespreken om de veiling te voorkomen. Als gevolg hiervan hebben de consumenten schade geleden. Daarnaast heeft Hypinvest niet voldaan aan het verzoek van de consumenten om inzage in hun dossier.

4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consumenten afgewezen. De Geschillencommissie heeft daartoe kort gezegd het volgende overwogen. De consumenten wisten of behoorden te weten dat er geen sprake meer was van een actief krediet. Niet Hypinvest, maar de eerste hypotheekhouder was verantwoordelijk voor de executoriale verkoop van de woning. Daarom kan Hypinvest niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die de consumenten stellen te hebben geleden in verband met de executoriale verkoop. Daarnaast mocht Hypinvest verwijzen naar de deurwaarder als rechtstreekse contactpersoon van de consumenten. Tot slot hoefde Hypinvest de consumenten geen inzage te geven in hun volledige dossier.

## 5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consumenten richten zich in beroep tegen de afwijzing van de klacht. De kern van hun bezwaar is dat Hypinvest in de maanden voorafgaand aan de verkoop van de woning haar zorgplicht niet heeft nageleefd. Het betreft de periode juni 2023 tot aan de executoriale verkoop van de woning in oktober 2023. Volgens de consumenten had Hypinvest toezicht moeten houden op de deurwaarder die zij had ingeschakeld. Daarnaast heeft het niet meewerken van Hypinvest aan het voorstel voor onderhandse verkoop geleid tot schade voor de consumenten.

*Is de klacht behandelbaar?*

5.2 Om te beginnen zal de Commissie van Beroep het formele verweer van Hypinvest beoordelen dat de klacht niet behandelbaar is. Hypinvest heeft in dat kader aangevoerd dat de klacht niet ziet op een door Hypinvest geleverde financiële dienst, maar enkel op de uitvoering van een executoriale titel op basis van een rechterlijke uitspraak.

5.3 In het reglement van de Geschillencommissie[1] is bepaald dat Kifid klachten behandelt over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is er geen sprake van een klacht over een financiële dienst. De consumenten klagen over het handelen van Hypinvest in het kader van de executoriale verkoop van hun woning die (indirect) het gevolg is van het niet-naleven van het vonnis van

[1] Vraag 1 Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (versie vanaf 1 april 2024)

de rechtbank Gelderland waarin de consumenten zijn veroordeeld tot terugbetaling van het krediet. De klacht ziet daarmee niet op een concreet door (een rechtsvoorganger van) Hypinvest verleende financiële dienst waarover aan Kifid een klacht kan worden voorgelegd zoals een betaaldienst, een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht of een andere financiële dienst waarover Hypinvest en de consumenten hebben afgesproken dat bij Kifid kan worden geklaagd. Het geschil dat de consumenten aan Kifid hebben voorgelegd, gaat immers niet over de kredietovereenkomst, maar (voornamelijk) over de wijze waarop Hypinvest zich heeft opgesteld toen ING de openbare verkoop van de woning ter hand nam. Die gedragingen van Hypinvest staan in een te ver verwijderd verband tot de kredietovereenkomst. De conclusie is dat de klacht die aan de orde is geen betrekking heeft op een financiële dienst en bij de Geschillencommissie buiten behandeling had moeten blijven. De Commissie van Beroep zal, overeenkomstig het bepaalde in het reglement van de Commissie van Beroep[2], de uitspraak van de Geschillencommissie vernietigen en de klacht niet-behandelbaar verklaren.

## 6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie en verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[2] Regel 38 onder B Reglement voor de behandeling van beroepen door de Commissie van Beroep van Kifid (versie 1 april 2024)