Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0938

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

Datum uitspraak	16 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en de heer [consument 2] verder te noemen de consumenten
Tegen	Van Campen & Dijkstra Makelaars in assurantiën B.V., gevestigd te Gorredijk, verder te noemen Van Campen
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

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 Van Campen.

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 Van Campen heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben Van Campen ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij de financiering van hun nieuwe woning. Zij verwijten Van Campen dat zij hen onjuist heeft geïnformeerd over het bedrag dat na verkoop van hun oude woning beschikbaar zou zijn voor de verbouwing. Volgens de consumenten zijn zij daardoor van een te hoog verbouwbudget uitgegaan en zijn zij financiële verplichtingen aangegaan die zij anders niet zouden zijn aangegaan. Van Campen heeft de advies- en bemiddelingskosten van € 2.895,- al aan de consumenten terugbetaald. De consumenten vorderen daarnaast € 30.000,- schade-vergoeding. De commissie wijst deze vordering af, omdat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd dat zij door de onjuiste informatie van Van Campen schade hebben geleden.

3. De beoordeling

Van Campen heeft de consumenten onjuist geïnformeerd over het beschikbare verbouwbudget

3.1 De consumenten hebben Van Campen in 2025 ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij de financiering van hun nieuwe woning in [woonplaats 1]. Op hun toenmalige woning in [woonplaats 2] rustten twee hypotheekdelen: een aflossingsvrij leningdeel van € 151.000,- en een annuïtair leningdeel waarvan de resterende hoofdsom € 33.115,62 bedroeg. De totale hypotheekschuld bedroeg daarmee € 184.115,62. Voor de aankoop van de nieuwe woning is een financiering tot stand gekomen die bestond uit een overbruggingslening van € 344.000,- en een nieuwe, blijvende hypotheek van € 44.461,-.

3.2 Voor Van Campen gold bij deze dienstverlening de verplichting om de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht. Die verplichting brengt niet alleen mee dat de gekozen financieringsconstructie deugdelijk moet zijn, maar ook dat de adviseur de consumenten juist en voldoende duidelijk informeert over de financiële gevolgen daarvan. In dit geval was bovendien duidelijk dat de hoogte van de beschikbare overwaarde voor de consumenten van belang was voor de verbouwing van hun nieuwe woning. Van Van Campen mocht daarom worden verwacht dat zij de consumenten zorgvuldig informeerde over het bedrag dat daarvoor naar verwachting beschikbaar zou zijn.

3.3 Aan die verplichting heeft Van Campen op dit punt niet voldaan. Op 6 oktober 2025 schreef de adviseur aan de consumenten dat er, uitgaande van een verkoopprijs van € 585.000,-, *"nog wel wat speling"* was. Zij berekende die ruimte door van € 585.000,- de schuld van € 151.000,- en de overbruggingslening van € 344.000,- af te trekken. Volgens haar bleef daarmee ongeveer € 90.000,- over en was de overwaarde voldoende om in ieder geval de direct noodzakelijke kosten aan de nieuwe woning op te vangen.

3.4 Die berekening gaf geen juist beeld van het bedrag dat na de verkoop van de oude woning beschikbaar zou zijn. Naast het aflossingsvrije leningdeel van € 151.000,- moest immers ook het annuïtaire leningdeel van € 33.115,62 bij verkoop worden afgelost. Van Campen heeft in haar verweer zelf berekend dat, wanneer naast beide hypotheekdelen en de overbruggingslening ook wordt uitgegaan van € 5.000,- aan verkoopkosten, ongeveer € 51.885,- zou resteren. Dat is aanzienlijk minder dan de ongeveer € 90.000,- die de adviseur op 6 oktober 2025 aan de consumenten heeft voorgehouden.

3.5 Dat het leningdeel van ongeveer € 33.000,- bij Van Campen bekend was en in de formele adviesstukken en financieringsconstructie was verwerkt, maakt dit niet anders. De consumenten verwijten Van Campen niet dat dit leningdeel bij de hypotheekaanvraag geheel over het hoofd is gezien. Hun verwijt is dat Van Campen hen een onjuist beeld heeft gegeven van de financiële ruimte die zij na de verkoop van hun woning voor de verbouwing zouden overhouden. De berekening van 6 oktober 2025 zag juist op die beschikbare ruimte.

Dat de financieringsopzet en het adviesrapport op andere onderdelen wel van de juiste hypotheekgegevens uitgingen, neemt de onjuistheid van deze afzonderlijke mededeling daarom niet weg.

3.6 Ook de e-mail van 25 september 2025 leidt niet tot een ander oordeel. Daarin schreef de adviseur dat zij rekening had gehouden met de € 33.000,-, maar dat dit bedrag niet in de nieuwe hypotheek zou terugkomen. Dat neemt niet weg dat zij op 6 oktober 2025 vervolgens een concrete berekening gaf van het bedrag dat na verkoop beschikbaar zou blijven, waarin zij uitsluitend € 151.000,- aan bestaande hypotheekschuld aftrok. Juist omdat daarnaast nog het annuïtaire leningdeel van € 33.115,62 moest worden afgelost, gaf die latere berekening een onjuist beeld van de beschikbare financiële ruimte.

3.7 De consumenten stellen daarnaast dat zij na ontvangst van de e-mail van 6 oktober 2025 telefonisch bij de adviseur hebben nagevraagd of de berekening wel juist was, omdat zij het tweede hypotheekdeel daarin misten. Volgens hen heeft de adviseur toen bevestigd dat de berekening correct was. Van Campen heeft van dit gesprek geen vastlegging kunnen terugvinden en kan daarom niet bevestigen wat tijdens dat gesprek precies is gezegd. De commissie hoeft de inhoud van dat gesprek echter niet vast te stellen. Uit de schriftelijke berekening van 6 oktober 2025 volgt al dat Van Campen de consumenten onvoldoende zorgvuldig heeft geïnformeerd over het bedrag dat na verkoop beschikbaar zou zijn.

De tekortkoming heeft niet tot de gevorderde schade van € 30.000,- geleid

3.8 Dat Van Campen tekort is geschoten in haar informatieverstrekking betekent niet dat de consumenten zonder meer recht hebben op vergoeding van € 30.000,-. Daarvoor moet voldoende komen vast te staan dat zij als gevolg van die tekortkoming schade hebben geleden. Het is aan de consumenten om voldoende concreet te stellen en, bij betwisting, te onderbouwen waaruit die schade bestaat en dat deze door de tekortkoming van Van Campen is veroorzaakt.

3.9 Daarin zijn de consumenten niet geslaagd. Zij stellen dat zij door de berekening van Van Campen ervan uitgingen dat zij ongeveer € 100.000,- voor de verbouwing beschikbaar zouden hebben en dat zij op basis daarvan financiële verplichtingen zijn aangegaan. Als voorbeeld noemen zij een vloer die, achteraf bezien, eigenlijk buiten hun budget valt. Ook stellen zij dat hun reserve voor onvoorziene uitgaven inmiddels is opgebruikt en dat andere voorgenomen verbouwingen niet meer kunnen worden uitgevoerd. Daarmee is echter nog niet duidelijk welke concrete vermogensschade zij door de fout van Van Campen hebben geleden.

3.10 Het verschil tussen het bedrag dat de consumenten verwachtten over te houden en het bedrag dat uiteindelijk beschikbaar bleek, vormt op zichzelf geen schade. Voor de vaststelling van schade moet hun werkelijke vermogenspositie worden vergeleken met de vermogenspositie waarin zij zouden hebben verkeerd als Van Campen hen direct juist had geïnformeerd.

De bestaande hypotheekschuld zou ook in dat geval bij verkoop zijn afgelost en de verkoopopbrengst zou niet hoger zijn geweest. Het enkele feit dat de consumenten op een hoger beschikbaar bedrag hadden gerekend, levert daarom geen vermogensschade op.

3.11 Ook de aanschaf van de door de consumenten genoemde vloer vormt niet zonder meer schade ter hoogte van de daarvoor betaalde prijs. De consumenten hebben voor die uitgave immers een vloer gekregen. Als zij stellen dat zij bij juiste informatie voor een goedkopere vloer zouden hebben gekozen, ligt het op hun weg om concreet te maken welke extra uitgave zij daardoor hebben gedaan en welk vermogensnadeel daaruit voortvloeit. Dat hebben zij niet gedaan. Ook hebben zij de gevorderde € 30.000,- niet met een berekening of onderliggende stukken toegelicht.

De terugbetaling van de advieskosten leidt niet tot een verdergaande vergoeding

3.12 Van Campen heeft naar aanleiding van de klacht de advies- en bemiddelingskosten van € 2.895,- aan de consumenten terugbetaald. Zij heeft daarbij toegelicht dat zij dit heeft gedaan omdat de communicatie duidelijker had gekund en vanuit het oogpunt van klanttevredenheid. Aan die tegemoetkoming kan niet de conclusie worden verbonden dat Van Campen daarmee aansprakelijkheid voor de door de consumenten gestelde schade van € 30.000,- heeft erkend. De consumenten hebben, zoals hiervoor is overwogen, onvoldoende onderbouwd dat zij als gevolg van de tekortkoming voor vergoeding in aanmerking komende schade hebben geleden.

Conclusie

3.13 Van Campen heeft de consumenten onjuist geïnformeerd over het bedrag dat na de verkoop van hun oude woning voor de verbouwing beschikbaar zou zijn. In de concrete berekening van de beschikbare financiële ruimte van 6 oktober 2025 is het annuïtaire hypotheekdeel van ongeveer € 33.000,- niet in mindering gebracht, terwijl dit leningdeel bij verkoop eveneens moest worden afgelost. Daarmee heeft Van Campen niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mocht worden verwacht.

3.14 De consumenten hebben echter onvoldoende onderbouwd dat zij als gevolg van deze tekortkoming vermogensschade hebben geleden. Ook hebben zij niet inzichtelijk gemaakt hoe de gevorderde schadevergoeding van € 30.000,- is opgebouwd. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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