

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0800

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Van Geijn Assurantiën B.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de adviseur.
- 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 consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben financieel advies ingewonnen bij de adviseur met het oog op de aankoop van een nieuwe woning en de verkoop van hun oude woning. Zij klagen erover dat de adviseur (1) bij zijn advies is uitgegaan van een onjuiste verkoopwaarde van de oude woning, (2) onjuiste informatie heeft verstrekt over de maandelijkse kosten voor de overbruggings-hypotheek en (3) geen advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft verstrekt. Zij vorderen onder meer vergoeding van 50% van de gemaakte advieskosten. De adviseur heeft uitsluitend aangevoerd dat de fout geen financiële gevolgen had, maar hij heeft de overige onderdelen niet inhoudelijk weersproken. De commissie oordeelt dat de klacht gegrond is en wijst de gevorderde vergoeding van de advieskosten toe.

3. De beoordeling

- 3.1 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur.

De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.¹ Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.²

- 3.2 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 de consumenten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consumenten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.³
- 3.3 De consumenten stellen dat de adviseur bij zijn advies is uitgegaan van een onjuiste verkoopwaarde van de oude woning. Op basis van het verstrekte advies stellen zij een woning te hebben gekocht. Pas daarna ontvingen zij een financieringsopzet van de adviseur, waaruit bleek dat de adviseur was uitgegaan van een verkoopprijs van € 549.000,- in plaats van € 449.000,-. De consumenten hebben dit direct gemeld aan de adviseur, maar uit een taxatie die twee maanden later werd uitgevoerd volgt dat de adviseur toen nog steeds uitging van € 549.000,-, aldus de consumenten. De adviseur heeft zijn excuses aangeboden, omdat hij de consumenten *“blij had gemaakt met een dode mus.”* Hoewel de consumenten de financiering ondanks de fout konden aangaan, stellen zij dat de adviseur een verkeerd beeld heeft geschetst en dat hij daarom – samengevat – niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 3.4 Daarnaast stellen de consumenten dat de adviseur hen onjuiste informatie heeft verstrekt over de maandelijkse kosten voor de overbruggingshypotheek. De consumenten hebben de adviseur gevraagd of die kosten twee keer of drie keer € 1.050,- zouden bedragen. De adviseur zou daarop hebben geantwoord twee keer. Toen het de consumenten bleek dat de maandelijkse kosten uiteindelijk toch drie keer € 1.050,- bedragen, schreef de adviseur: *“Uiteindelijk is de snelheid van verkoop oude woning hierin bepalend.”* Bij gebrek van een nadere toelichting lijkt het er volgens de commissie dan ook op dat de adviseur de vraag opvatte alsof deze betrekking had op de duur van de overbruggingshypotheek, in plaats van de maandelijkse kosten.
- 3.5 Tot slot stellen de consumenten dat de adviseur hen geen advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft verstrekt.

¹ Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie bijvoorbeeld CvB Kifid 2025-0042. Deze uitspraak en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Toen de consumenten de adviseur daarop wezen, schreef de adviseur: *“Wat betreft het AOV-advies: We hadden 2 maart een afspraak bij mij op kantoor, aansluitend na het ondertekenen van de akten bij de notaris, om ook dit onderwerp verder te bespreken etc. Helaas zijn jullie niet komen opdagen en hebben mij daardoor niet in de gelegenheid gesteld hierover te adviseren.”* De consumenten reageerden daar nog op: *“Het is ons niet bekend dat wij op 2 maart een afspraak hadden, hoe laat stond deze gepland? Ons was enkel bekend dat er nog een eindgesprek na afloop van alles plaats zou vinden, we dachten dat je hierover contact op zou nemen. (...) Wat ik dan weer niet begrijp is waarom je niet even contact met ons, je klant, opneemt als jij ervan uitging dat we een afspraak hadden op 2 maart? Bel je dan niet even met de vraag of we wellicht iets vergeten zijn? Houdt je het dan maar gewoon voor gezien en verwijt je je klant daarna dat hij niet heeft afgebeld?”* De adviseur heeft vervolgens aangegeven niet meer te zullen reageren op mails van de consumenten. Hieruit volgt dat niet in geschil is dat geen advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering is verstrekt.

3.6 De commissie overweegt dat op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken.⁴ Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. Gegevens die ten grondslag liggen aan het advies van de adviseur, waaronder de gespreksnotities van de adviesgesprekken en schriftelijke adviezen, bevinden zich immers in het domein van de adviseur. De commissie oordeelt dat het wel op de weg van de adviseur lag om gespreksnotities op te maken en deze te bewaren.

3.7 De adviseur heeft echter geen inhoudelijk verweer gevoerd anders dan dat de gehanteerde onjuiste verkoopwaarde geen financiële gevolgen had voor de consumenten. De adviseur heeft in zijn verweerschrift geschreven:

“Er zijn geen financiële gevolgen en ik voel me niet verantwoordelijk dat ze mijn dienstverlening niet konden waarderen omdat ze niet stressbestendig waren wat nu eenmaal bij de koop en verkoop van huizen erbij komt. (...) Als het mogelijk zou zijn bovenstaande zaken met relevante stukken te kunnen weerleggen had ik dat graag gedaan. Maar hier spelen volgens mij enkel mentale problemen die ik niet kan aantonen.”

3.8 Dat er geen financiële gevolgen zijn is naar het oordeel van de commissie – voor zover al juist – niet voldoende om te oordelen dat de adviseur de zorgvuldigheid heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.

⁴ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2025-0733.

Immers, de adviseur dient zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Het enkele feit dat er financiering is verstrekt, maakt het advies nog niet passend.

- 3.9 Uit het citaat in alinea 3.7 volgt dat de adviseur de klacht verder niet met relevante stukken kan weerleggen. Dat mag – gezien zijn verzwaarde motiveringsplicht – wel van hem worden verwacht. Bij gebrek aan andere inhoudelijke verweren en motivering, moet de commissie het er daarom voor houden dat de adviseur inderdaad (1) bij zijn advies is uitgegaan van een onjuiste verkoopwaarde van de oude woning, (2) onjuiste informatie heeft verstrekt over de maandelijkse kosten voor de overbruggingshypotheek. Zoals in alinea 3.5 overwogen is er ook (3) geen advies over een arbeidsongeschiktheidsverzekering verstrekt. Daarmee heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden.
- 3.10 De commissie hanteert als lijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn dat een adviseur volledig aanspraak maakt op de contractuele vergoeding voor advies en bemiddeling.⁵
- 3.11 Gelet op de schending van de zorgplicht die hiervoor besproken is, is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige overeengekomen adviesvergoeding. Van de advieskosten van € 1.950,- moet de adviseur daarom de gevorderde 50% aan de consumenten vergoeden. Dat is gezien de hiervoor vastgestelde zorgplichtschending naar het oordeel van de commissie een passende vergoeding. De bemiddelingsvergoeding van € 1.000,- is terecht door de adviseur in rekening gebracht, aangezien de financiering door de bemiddeling van de adviseur tot stand is gekomen.
- 3.12 De consumenten hebben voorts genoemd dat zij mogelijk extra kosten moeten maken, omdat zij hun hypotheek wellicht nog moeten verhogen als gevolg van de fout van de adviseur. De consumenten hebben deze kosten niet onderbouwd. Daarom kan de commissie niet beoordelen of de consumenten daadwerkelijk de gestelde extra kosten daadwerkelijk hebben geleden of zullen lijden. De vordering tot vergoeding van deze kosten wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de tussenpersoon een bedrag van € 975,- aan de consumenten moet vergoeden binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

⁵ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-O464, overwegingen 3.6 en 3.7.

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