Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0598

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. F. Faes als secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Horizon Financieel Advies B.V., gevestigd te Hilversum, verder te noemen het advieskantoor
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet-behandelbaar

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; 3) het verweerschrift van het advieskantoor en 4) de repliek van de consumenten.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.M. Bos, advocaat kantoorhoudende te Sneek.

1.3 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.

2. De kern

In verband met het verkrijgen van een financiering voor een door de consumenten aangekocht appartement hebben zij zich laten begeleiden door een persoon die zich voordeed als hypotheekadviseur (hierna: de adviseur). Uiteindelijk is geen financiering tot stand gekomen, waarna de koopovereenkomst van het appartement is ontbonden. De consumenten zijn door de rechtbank veroordeeld tot betaling van de contractuele boete aan de verkoper. De consumenten vorderen van het advieskantoor vergoeding van € 25.578,-. Zij voeren aan dat sprake is van een overeenkomst van opdracht met het advieskantoor en dat de adviseur, handelend namens dat kantoor, zijn zorgplicht heeft geschonden door het financierings-voorbehoud niet tijdig in te roepen. Het advieskantoor betwist dat de adviseur aan het kantoor verbonden was en dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht bestaat. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat er een overeenkomst van opdracht bestaat tussen de consumenten en het advieskantoor. Dit betekent dat zij geen financiële dienst hebben afgenomen van het advieskantoor. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

De klacht is niet-behandelbaar

3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het reglement in behandeling kan nemen. In vraag 1 van het reglement is het volgende opgenomen: "*Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen.*"

3.2 Dit betekent dat de commissie de klacht van de consumenten alleen in behandeling kan nemen als de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die de consumenten van het advieskantoor hebben afgenomen. Met 'financiële dienst' wordt – voor zover in deze zaak relevant – gedoeld op een financiële dienst in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). De financiële diensten die hypotheekadviseurs doorgaans verlenen, zijn 'adviseren' (in de zin van de Wft) en 'bemiddelen' (in de zin van de Wft). Dergelijke financiële diensten worden verleend op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek. De vraag of de consumenten een financiële dienst van het advieskantoor hebben afgenomen, komt dus neer op de vraag of zij een overeenkomst van opdracht hebben gesloten met het advieskantoor.

3.3 De consumenten stellen dat tussen hen en het advieskantoor mondeling een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen, waarbij de adviseur namens het advieskantoor zou hebben gehandeld. Het advieskantoor heeft dit betwist en aangevoerd dat de adviseur niet werkzaam was bij het kantoor en er nooit enige vorm van communicatie is geweest tussen het kantoor en de consumenten.

3.4 De stelplicht en bewijslast van het bestaan van een overeenkomst rust op de consumenten, omdat zij degenen zijn die zich beroepen op de rechtsgevolgen van de door hen gestelde feiten.[1] De consumenten moeten dus bewijzen dat er via de adviseur een overeenkomst van opdracht met het advieskantoor tot stand is gekomen, nu het advieskantoor een en ander heeft betwist.

3.5 Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten niet in dat bewijs geslaagd. Zij hebben onvoldoende feiten en omstandigheden aangevoerd die de conclusie rechtvaardigen dat tussen hen en het advieskantoor een overeenkomst van opdracht heeft bestaan. De consumenten hebben geen afschrift van een overeenkomst van opdracht ingebracht. Zij hebben gesteld dat de overeenkomst mondeling tot stand is gekomen, maar hun enkele verklaring is – gelet op de betwisting door het advieskantoor – onvoldoende om als bewijs te dienen. Ook de (niet erg gedetailleerde) verklaring van de verkopend makelaar zoals opgenomen in de brief van de vertegenwoordiger van de consumenten van 11 december 2025, biedt onvoldoende steun voor het standpunt van de consumenten.

[1] Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

De stelling van de consumenten dat de verkopend makelaar telefonisch contact heeft opgenomen met het advieskantoor en daarbij bevestigd kreeg dat de adviseur aan dat kantoor was verbonden, is evenmin met stukken of andere bewijsmiddelen onderbouwd. De commissie gaat daarom aan deze stelling voorbij.

3.6 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat de adviseur aan het advieskantoor verbonden leek te zijn omdat hij in zijn correspondentie met de verkopend makelaar gebruikmaakte van een e-mailadres met de domeinnaam van het advieskantoor (voornaam@[naam advieskantoor.nl]), overweegt de commissie als volgt. Het advieskantoor heeft betwist dat de adviseur aan het kantoor was verbonden. Daarbij heeft het advieskantoor toegelicht dat medewerkers van het kantoor gebruikmaken van een vast e-mailformat, te weten voorletter.achternaam@[naam advieskantoor.nl], terwijl uit de overgelegde stukken blijkt dat de adviseur een afwijkend format heeft gebruikt. Gelet op deze gemotiveerde betwisting is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de adviseur namens het advies-kantoor handelde. Ten overvloede merkt de commissie op dat, zelfs indien het gebruikte e-mailadres als aanwijzing zou kunnen worden beschouwd voor een band tussen de adviseur en het advieskantoor, daarmee nog niet is bewezen dat tussen de consumenten en het advies-kantoor een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen.

Slotsom

3.7 Gelet op het voorgaande is niet komen vast te staan dat tussen de consumenten en het advies-kantoor een overeenkomst van opdracht tot stand is. Dit betekent dat zij geen financiële dienst hebben afgenomen van het advieskantoor. Daarom is de klacht niet-behandelbaar. De commissie komt dan ook niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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