Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0730

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.H.M. Minkenberg, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Van Oosterom & Verhagen Hypotheken B.V., gevestigd te Rijswijk, verder te noemen de adviseur
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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 consument en de adviseur hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument en zijn toenmalige partner hebben met behulp van de adviseur een hypothecaire geldlening verkregen voor de aankoop van een woning. Hun relatie liep daarna stuk. De consument wilde de geldlening op zijn naam voortzetten. Na advisering en bemiddeling door de adviseur bleek dit mogelijk. De adviseur verleende daarbij een korting op de advieskosten. De adviseur heeft de ex-partner nadien eveneens geadviseerd. Omdat de afwikkeling van het traject langer duurde dan aanvankelijk voorzien en de ex-partner daardoor met extra kosten werd geconfronteerd, heeft de adviseur haar een financiële tegemoetkoming verstrekt. Volgens de consument brengt dit mee dat ook hij recht heeft op een aanvullende korting. De consument is verder van mening dat de adviseur ook is tekortgeschoten in de advisering van de consument en vordert aanvullend financiële compensatie. De adviseur heeft de klachten van de consument naar het oordeel van de commissie gemotiveerd weersproken. De commissie is van oordeel dat de vorderingen moeten worden afgewezen.

3. De beoordeling

De consument heeft geen recht op een extra korting

3.1 De consument stelt dat de adviseur hem aanvullende korting dient te geven omdat de tekortkomingen van de adviseur in de relatie tussen de adviseur en de ex-partner verband houden met de dienstverlening van de adviseur jegens de consument. De commissie overweegt hierover als volgt. De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.[1] De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de tegemoetkoming aan zijn ex-partner meebrengt dat ook hij aanspraak heeft op een aanvullende korting.

3.2 De commissie stelt vast dat de adviseur aan zowel de consument als diens ex-partner voorafgaand aan de dienstverlening een korting van € 1.000,- heeft verleend op de advieskosten. Uit het dossier blijkt verder dat de adviseur de ex-partner nadien tegemoet is gekomen omdat zij als gevolg van de latere afronding van het traject met aanvullende kosten werd geconfronteerd. De commissie kan uit deze tegemoetkoming echter niet afleiden dat de adviseur daarmee heeft erkend dat hij tegenover de consument tekort is geschoten in zijn dienstverlening.

3.3 Dat de adviseur een tegemoetkoming aan de ex-partner heeft verstrekt, betekent bovendien niet zonder meer dat de consument aanspraak kan maken op eenzelfde tegemoetkoming. Of een financiële tegemoetkoming gerechtvaardigd is, hangt af van de omstandigheden van het individuele geval, waaronder de aard van de gestelde tekortkoming en de gevolgen daarvan voor de betrokken partij. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zijn positie in dit opzicht gelijk is aan die van zijn ex-partner.

3.4 Voor zover de consument stelt dat uit de tegemoetkoming aan de ex-partner volgt dat ook zijn dossier onzorgvuldig is behandeld, volgt de commissie hem daarin niet. De vraag of de adviseur jegens de consument tekort is geschoten dient zelfstandig te worden beoordeeld aan de hand van de feiten en omstandigheden van zijn dossier. De commissie zal die klachten hierna afzonderlijk bespreken.

De consument heeft ook geen recht op een financiële compensatie

3.5 De consument verwijt de adviseur verder dat hij tekort is geschoten in zijn advisering jegens de consument en vordert op grond daarvan financiële compensatie. De consument heeft daarbij verschillende verwijten aangevoerd die de commissie hierna zal behandelen.

[1] Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

De commissie toetst daarbij of een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur tot dit advies had kunnen komen.[2] Hiervoor is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consument en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[3]

3.6 De consument verwijt de adviseur dat hij hem het taxatierapport pas op verzoek heeft toegestuurd. Uit het dossier blijkt dat de adviseur het rapport aan de consument heeft gestuurd op 22 augustus 2025, dezelfde dag waarop de consument dit verzoek indiende. Naar het oordeel van de commissie blijkt hieruit dat voor zover er sprake is van enige nalatigheid van de adviseur deze is hersteld.

3.7 Vervolgens beklaagt de consument zich erover dat hij tijdens zijn vakantie nieuwe stukken heeft moeten aanleveren op verzoek van de adviseur. Uit het e-mailverkeer tussen de adviseur en de geldverstrekker blijkt echter dat dit was op verzoek van de geldverstrekker. De geldverstrekker vroeg om aanvullende informatie, zodat dit de adviseur niet kan worden aangerekend.

3.8 De consument verwijt de adviseur verder dat hij gebruik heeft gemaakt van verouderde salarisgegevens voor de aanvraag van de geldlening, terwijl de consument wel een nieuwere had aangeleverd. Deze nieuwere salarisgegevens betroffen die van juli 2025. Deze zijn door de adviseur naar de geldverstrekker gestuurd op 8 augustus 2025. Naar het oordeel van de commissie blijkt hieruit niet dat de adviseur nieuwe gegevens te laat heeft aangeleverd en dat er voor de aanvraag van de geldlening gebruik is gemaakt van verouderde salarisgegevens.

3.9 De consument stelt ook dat hij meerdere keren nieuwe documenten moest aanleveren die al in het bezit van de adviseur waren. Volgens de adviseur ging het echter om één document dat al in zijn bezit was. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet aangetoond of en welke andere documenten opnieuw moesten worden aangeleverd en op welke manier hij hierdoor is benadeeld.

3.10 De consument verwijt de adviseur tot slot dat er tijdens de vakantie van de adviseur geen vervanger beschikbaar was. Vast staat dat de adviseur in de periode van zijn vakantie geen formele vervanger had aangewezen. Uit het dossier blijkt echter ook dat de adviseur gedurende die periode bereikbaar is gebleven en het dossier actief is blijven behandelen. Zo heeft hij tijdens zijn vakantie contact onderhouden met zowel de consument als diens ex-partner, aanvullende informatie opgevraagd, ontvangen stukken beoordeeld en terugkoppelingen gegeven over de voortgang van het dossier.

---

[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek.

Ook blijkt uit de overgelegde WhatsApp-correspondentie dat de adviseur vragen van partijen heeft beantwoord en hen op de hoogte heeft gehouden van de communicatie met Quion en MO-servicing.

3.11 Tegen deze achtergrond is niet komen vast te staan dat de afwezigheid van een vervanger heeft geleid tot stilstand van het dossier of tot een tekortkoming in de dienstverlening van de adviseur. De consument heeft ook niet concreet onderbouwd welke handelingen gedurende de vakantieperiode niet zijn verricht doordat geen vervanger was aangewezen. De commissie acht dit verwijt daarom ongegrond.

3.12 De verwijten van de consument aan het adres van de adviseur zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond zodat niet is komen vast te staan dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening jegens de consument. Het gevolg hiervan is dat de vordering van de consument voor financiële compensatie ook zal worden 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