

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0430

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheekrente.nl B.V., gevestigd te IJsselstein, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. De consument heeft haar administratie ondergebracht bij een boekhouder en aan de boekhouder kenbaar gemaakt een woning te willen kopen. De boekhouder heeft contact gelegd met de adviseur en in dat kader financiële stukken ten behoeve van de hypotheekaanvraag bij hem ingediend. Tussen de consument en de adviseur is een overeenkomst van opdracht gesloten. De consument stelt dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht en dat zij de overeenkomst buitengerechtelijk heeft ontbonden. Daarom meent de consument recht te hebben op terugbetaling van het honorarium. De consument stelt ook recht te hebben op schadevergoeding op grond van onrechtmatige daad. De consument draagt de bewijslast van haar stellingen en is naar het oordeel van de commissie er niet in geslaagd te bewijzen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De vorderingen van de consument worden daarom 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 de adviseur.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. H.E. Weeda, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam.

De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F.M.A. 't Hart, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.
- 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.
- 1.4 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument is zelfstandig ondernemer en zij heeft haar boekhouding ondergebracht bij een administratiekantoor (hierna: de boekhouder). Op enig moment heeft de consument aan de boekhouder kenbaar gemaakt dat zij een woning wilde kopen en zij heeft de boekhouder verzocht haar financiële stukken op orde te brengen en beschikbaar te stellen voor een hypotheekaanvraag.
- 2.2 Vervolgens heeft de boekhouder contact opgenomen met de adviseur, waarna tussen de adviseur en de consument een overeenkomst van opdracht is gesloten. De consument heeft voor deze dienstverlening een honorarium van € 2.750,- betaald aan de adviseur.
- 2.3 De communicatie in het kader van de hypotheekaanvraag heeft plaatsgevonden tussen de adviseur en de boekhouder. Via de boekhouder zijn financiële stukken van de consument aan de adviseur verstrekt. In het dossier van de adviseur is bij een kopie van het identiteitsbewijs van de consument vermeld dat zij in persoon is geïdentificeerd.
- 2.4 Op enig moment hierna is door de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij [naam geldverstrekker]. [Naam geldverstrekker] heeft vervolgens een hypotheekofferte uitgebracht, die door de consument is ondertekend. Daarbij heeft de consument verklaard dat de door haar of namens haar aangeleverde gegevens juist zijn en dat zij geen informatie heeft achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van de hypothecaire geldlening.
- 2.5 Nadat de hypothecaire geldlening aan de consument is verstrekt, heeft [naam geldverstrekker] geconcludeerd dat een aantal aan de hypotheekaanvraag ten grondslag gelegde gegevens onjuist was. De consument is vervolgens door [naam geldverstrekker] geregistreerd in interne en externe verwijzingsregisters (IVR/EVR) voor de duur van acht jaar. Ook zijn de bankrekeningen van de consument geblokkeerd en is de hypothecaire geldlening opgeëist.
- 2.6 Bij brief van 15 april 2025 heeft de consument een klacht ingediend bij de adviseur. In die brief heeft de consument verklaard de overeenkomst van opdracht te ontbinden. De adviseur heeft deze klacht op 22 mei 2025 schriftelijk afgewezen. Een daaropvolgende tweede ronde in de interne klachtprocedure heeft ook niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zich op 1 oktober 2025 tot Kifid heeft gewend.

De vorderingen en klacht

- 2.7 De consument vordert een verklaring voor recht dat a) de adviseur haar onbevoegd heeft vertegenwoordigd, b) de adviseur zijn zorgplicht tegenover haar heeft geschonden en c) de overeenkomst rechtsgeldig buitengerechtelijk is ontbonden.

Daarnaast vordert de consument dat de adviseur haar schade van € 150.000, - vergoedt en dat de adviseur het door de consument betaalde honorarium van € 2.750, - terugbetaalt. Ten slotte vordert de consument veroordeling van de adviseur in de kosten van de procedure. Ter onderbouwing van haar vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd:

- De adviseur heeft haar onbevoegd vertegenwoordigd richting [naam geldverstrekker] in het kader van de hypotheekaanvraag. Dit levert een onrechtmatige daad op.
- De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden Er is immers sprake van een bemiddelingsovereenkomst tussen de consument en de adviseur als bedoeld in artikel 7:425 Burgerlijk Wetboek (BW). De adviseur heeft bij het uitvoeren van deze overeenkomst niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur verwacht mag worden. De adviseur heeft namelijk geen enkel contact opgenomen met de consument. Er is geen intakegesprek gevoerd, geen adviesrapport besproken en de adviseur heeft de financiële gegevens niet bij haar geverifieerd. Ten onrechte is in het dossier bij de adviseur bij een kopie van haar identiteitsbewijs opgenomen dat zij in persoon zou zijn geïdentificeerd, terwijl dit niet het geval is. Bovendien is de hypotheekaanvraag gebaseerd op stukken die zij niet heeft ingediend en die ook niet bij haar zijn geverifieerd. Van de adviseur had verwacht mogen worden dat de financiële gegevens op basis waarvan de hypotheekaanvraag uiteindelijk werd ingediend, gecontroleerd zouden worden op juistheid.
- De bovengenoemde tekortkomingen rechtvaardigen de buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst door de consument. De adviseur verkeerde van rechtswege in verzuim, omdat deugdelijke nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk was. Op grond van artikel 6:265 lid 1 BW¹ heeft de consument de overeenkomst buitengerechtelijk ontbonden. De ontbinding levert een grond op voor terugbetaling van het honorarium.
- De tekortkomingen zijn ook een onrechtmatige daad en daarmee een grond voor schadevergoeding.

Het verweer

- 2.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

¹ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij oordeelt op basis van het dossier en de door partijen ingebrachte stukken. In beginsel geldt dat de partij die feiten stelt waaraan hij of zij een rechtsgevolg verbindt, bij betwisting van die feiten ook het bewijs voor die feiten moet leveren. Die regel staat in artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.² De rechtsgevolgen waarop de consument zich beroept zijn (i) het recht op schadevergoeding en (ii) het recht op terugbetaling van het honorarium. Zij verbindt die rechtsgevolgen aan door haar gestelde feiten die een tekortkoming in de nakoming van de bemiddelingsovereenkomst, de ontbinding daarvan en een onrechtmatige daad opleveren.
- 3.2 De commissie constateert dat de consument heel veel feiten stelt, maar dat de adviseur veel van die feiten betwist en dat ook al in de interne klachtenprocedure heeft gedaan. In die interne klachtenprocedure heeft de adviseur de consument uitgedaagd om de betwiste feiten te onderbouwen, maar de consument, bijgestaan door een advocaat, heeft dat nagelaten. Bewezen heeft zij de betwiste feiten al helemaal niet.
- 3.3 Voor zover de commissie feiten kan vaststellen, leiden die niet tot toewijzing van de vorderingen. De commissie licht hieronder per gevorderde verklaring voor recht toe hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

Geen onbevoegde vertegenwoordiging

- 3.4 De consument stelt dat de adviseur haar onbevoegd heeft vertegenwoordigd richting [naam geldverstrekker] in het kader van de hypotheekaanvraag. De consument heeft geen feiten gesteld waaruit dat volgt. Zo heeft de consument in zijn geheel niet concreet gemaakt welke specifieke vertegenwoordigingshandeling onbevoegd zou zijn verricht. Nu de commissie niet kan vaststellen dat de adviseur de consument onbevoegd heeft vertegenwoordigd, wijst zij de gevorderde verklaring voor recht dat de adviseur dat heeft gedaan af.

De adviseur heeft zijn zorgplicht niet geschonden

- 3.5 De consument stelt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden.
- 3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat er een bemiddelingsovereenkomst is gesloten. Dit is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW.³

² Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

³ Idem.

Ingevolge artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat 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.⁴

- 3.7 Van hetgeen de consument ten grondslag legt aan de gestelde zorgplichtschending staan de volgende feiten vast. De adviseur communiceerde in het kader van de hypotheekaanvraag met de boekhouder, niet rechtstreeks met de consument zelf. Daarnaast heeft de adviseur financiële stukken, die zijn gebruikt voor de hypotheekaanvraag, niet geverifieerd bij de consument. Ten slotte heeft de adviseur in zijn dossier vastgelegd dat de consument in persoon geïdentificeerd is, terwijl dat niet het geval is.
- 3.8 De commissie overweegt ten aanzien van het communiceren met de boekhouder en het niet-verifiëren van de financiële stukken bij de consument het volgende. Het is de consument geweest die de boekhouder heeft ingeschakeld om haar financiële stukken op orde te brengen ten behoeve van een hypotheekaanvraag. Dat de adviseur daarover heeft gecommuniceerd met de boekhouder levert in het onderhavige geval geen zorgplichtschending op. Dat geldt ook voor het feit dat de adviseur de van de boekhouder ontvangen financiële stukken niet heeft geverifieerd bij de consument, te meer nu de consument niet heeft onderbouwd dat de adviseur reden had om te twijfelen aan de juistheid daarvan.
- 3.9 Dat de adviseur de consument niet in persoon heeft geïdentificeerd, terwijl hij dit wel heeft vastgelegd is kwalijk, maar ook dat feit levert geen schending van zijn zorgplicht jegens de consument op. De commissie wijst de gevorderde verklaring voor recht dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden af.

De overeenkomst is niet buitengerechtelijk ontbonden

- 3.10 De consument stelt dat zij de overeenkomst heeft ontbonden. Artikel 6:265 lid 1 BW bepaalt dat iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen aan de wederpartij de bevoegdheid geeft om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.⁵
- 3.11 Nu de commissie tot het oordeel is gekomen dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden is er geen sprake van een tekortkoming in de nakoming van de bemiddelingsovereenkomst, zodat de consument die overeenkomst niet heeft ontbonden. De gevorderde verklaring voor recht dat de consument de overeenkomst buitengerechtelijk heeft ontbonden wijst de commissie af.

⁴ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

⁵ Idem.

De adviseur is niet verplicht om het honorarium terug te betalen of schadevergoeding te betalen

- 3.12 Nu de commissie heeft geoordeeld dat de overeenkomst niet is ontbonden, is de adviseur niet verplicht om het honorarium terug te betalen.
- 3.13 Nu de commissie heeft geoordeeld dat er geen sprake is van een zorgplichtschending is ook geen sprake van een onrechtmatige daad van de adviseur, zodat de adviseur ook niet verplicht is tot het betalen van een schadevergoeding.

De adviseur wordt niet veroordeeld in de kosten van deze procedure

- 3.14 De commissie ziet geen aanleiding om de adviseur te veroordelen in de proceskosten, daar alle vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:265

1. *Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.*
2. *Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.*

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*

(...)

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

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.