

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0273

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Van der Sande Financiële Dienstverlening B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlagen	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Werkgeversverklaring. De consument heeft zich in verband met het alleen overnemen van een gezamenlijke hypothecaire geldlening tot de adviseur gewend. De consument heeft, zonder goedkeuring van haar werkgever, vervolgens een werkgeversverklaring aangepast en ingediend bij de adviseur. Deze werkgeversverklaring is vervolgens gebruikt bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening. De consument is van mening dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Ten eerste heeft zij aangevoerd dat de adviseur haar onder druk heeft gezet en ertoe heeft bewogen de werkgeversverklaring in strijd met de waarheid te aan te passen. Verder heeft zij aangevoerd dat de adviseur in zijn professionele hoedanigheid de wijziging had moeten opmerken. De consument vordert dat de adviseur haar schade van € 22.960,- vergoedt. De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de adviseur de consument onder druk heeft gezet om de werkgeversverklaring te wijzigen. Daarnaast is niet gebleken dat de adviseur de wijziging had moeten opmerken. De commissie wijst de vorderingen van de consument dan ook af.

### 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; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) 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. Het geschil

### *Wat er gebeurd is*

- 2.1 Op 30 december 2024 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden op het kantoor van de adviseur tussen de consument, haar ex-partner en [naam medewerker] namens de adviseur. Tijdens dit gesprek is besproken dat de consument en haar ex-partner uit elkaar zouden gaan en dat de consument de wens had de wens hun gezamenlijk woning over te nemen en haar ex-partner uit te kopen. De consument en de adviseur hebben vervolgens mondeling een overeenkomst van opdracht gesloten, op grond waarvan de adviseur de consument zou adviseren over en bemiddelen bij de overname door de consument van de gezamenlijke hypothecaire geldlening van haar en haar ex-partner, waarbij de consument deze lening alleen zou voortzetten.
- 2.2 In de week van 6 januari 2025 is er een waardebeoordeling van de woning uitgevoerd. Op 15 januari 2025 heeft de adviseur per e-mail aan de consument medegedeeld dat het verkrijgen van een hypothecaire geldlening niet paste binnen de werkelijke-lastentoets van [naam geldverstrekker]. De consument had op dat moment een dienstverband van 0,9 fte voor onbepaalde tijd en 0,1 fte op tijdelijke basis. De adviseur heeft de consument tevens medegedeeld dat een urenuitbreiding alleen kon worden meegenomen indien sprake was van een (volledig) vast contract of een tijdelijk contract met intentieverklaring. In de daaropvolgende periode hebben de consument en de adviseur per e-mail contact gehad over de inkomenssituatie van de consument en de vereisten om de 0,1 fte tijdelijk in de inkomensbeoordeling te kunnen betrekken. De adviseur heeft daarbij aangegeven dat de 0,1 fte uitsluitend kon worden meegenomen indien deze voldeed aan de voorwaarden van een vast dienstverband of een tijdelijk dienstverband met intentieverklaring.
- 2.3 Op 22 januari 2025 heeft de consument een gewijzigde werkgeversverklaring aan de adviseur verstrekt. Deze gewijzigde werkgeversverklaring betrof een model NHG-werkgeversverklaring, die ondertekend was namens de werkgever, gedateerd 22 januari 2025. Op de werkgeversverklaring staat een vinkje bij *"De werknemer heeft: een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd of is aangesteld in tijdelijke dienst tot 01-08-2025"* en daaronder een vinkje bij *"Wordt bij gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden de arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd bij beëindiging daarvan opgevolgd door een voortgezette of vernieuwde arbeidsovereenkomst? Ja, voor onbepaalde tijd."* De consument heeft erkend dat zij zelf de arbeidsovereenkomst heeft gewijzigd en aldus heeft verklaard dat de arbeidsovereenkomst op tijdelijke basis omgezet zou worden naar een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, zonder dat zij daartoe goedkeuring had van haar werkgever. De gewijzigde werkgeversverklaring is door de adviseur in het dossier opgenomen en gebruikt ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.
- 2.4 In april 2025 heeft [naam geldverstrekker] contact opgenomen met de werkgever van de consument ter verificatie van de verstrekte werkgeversverklaring.

Op 9 april 2025 is de consument door haar werkgever op staande voet ontslagen vanwege de aanpassing op de werkgeversverklaring. Daarnaast is de hypotheekaanvraag door [naam geldverstrekker] afgewezen en heeft [naam geldverstrekker] de klantrelatie met de consument beëindigd. De gezamenlijke woning is daarop in de verkoop gezet en [naam geldverstrekker] heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in het register van de SFH (Stichting Fraudebestrijding Hypotheken).

2.5 Op 12 mei 2025 heeft de vader van de consument een schriftelijke verklaring over de gemoedstoestand van de consument ten tijde van het wijzigen van de werkgeversverklaring ingestuurd naar een derde partij.

2.6 Op 7 augustus 2025 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend bij de adviseur.

#### *De vorderingen en klacht*

2.7 De consument vordert dat de adviseur haar schade van € 22.960,- vergoedt, die bestaat uit verlies van haar loon over de periode 9 april 2025 tot en met 31 juli 2025 (€ 17.605,-), dubbele woonlasten over de periode 1 juni 2025 tot en met 24 juli 2025 (€ 4.500,-) en € 855,- verhuiskosten. Daarnaast eist zij van de adviseur erkenning van de fouten die de adviseur in het bemiddeltraject heeft gemaakt. Met deze erkenning staat zij namelijk sterker als zij bezwaar aantekent bij [naam geldverstrekker] tegen de SFH-registratie.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover haar heeft geschonden. Ter onderbouwing hiervan voert zij het volgende aan:

- Ten eerste heeft [naam medewerker] haar sterk onder druk gezet om de werkgeversverklaring te wijzigen, hoewel hij wist dat haar werkgever hiervoor geen goedkeuring had gegeven. Die druk bestond uit het herhaaldelijk mededelen dat zonder de gewijzigde werkgeversverklaring een hypotheek rondkrijgen niet mogelijk was, het steevast in de richting duwen van een essentieel kruisje op de werkgeversverklaring plaatsen en benadrukken dat dit vaker gebeurde en “*dat het er dan goed uitziet voor de bank*”. Er is geen schriftelijk bewijs voor deze uitlatingen van de adviseur, omdat deze gesprekken telefonisch plaatsvonden. Ten slotte was de adviseur de gehele tijd op de hoogte van de instabiele thuissituatie van de consument en het feit dat zij zich thuis onveilig voelde vanwege het gedrag van haar ex-partner en de voortdurende spanningen en had de adviseur dit meer in overweging moeten nemen.
- Ten tweede heeft de adviseur haar gewijzigde werkgeversverklaring onvoldoende gecontroleerd en zonder te verifiëren ingediend bij [naam geldverstrekker]. Zij had een paar dagen daarvoor een eerste werkgeversverklaring ingediend, zonder het kruisje. Dat de gewijzigde werkgeversverklaring binnen een paar dagen een wijziging bevatte waarvan de adviseur behoorde te weten dat haar werkgever daarvoor onmogelijk goedkeuring gegeven kon hebben, rekent zij de adviseur aan.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Waarover de commissie moet oordelen*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden en te erkennen dat hij in het advies- en bemiddeltraject fouten heeft gemaakt. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en dus geen verplichting tot schadevergoeding of erkenning van fouten heeft. De commissie licht dat hieronder toe.

#### *Juridisch kader*

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat zij mondeling een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) hebben gesloten.<sup>1</sup> De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.<sup>2</sup> Dit 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.<sup>3</sup>
- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat 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 zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent zijn kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheid, zodat hij zich ervan verzekert dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn, gelet op de wensen en mogelijkheden van de consument.

#### *Het is niet vast komen te staan dat de adviseur de consument onder druk heeft gezet om een gewijzigde werkgeversverklaring in te dienen*

- 3.4 In deze zaak staat de door de consument ingediende werkgeversverklaring centraal. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument deze werkgeversverklaring heeft gewijzigd, terwijl zij wist dat haar werkgever op dat moment niet akkoord was met de voorstelling van zaken zoals deze, na de wijziging, werd weergegeven op de werkgeversverklaring.

---

<sup>1</sup> Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Zie onder meer: Hoge Rad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AFO122, rechtsoverweging 3.4.1., te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

De consument heeft echter aangevoerd dat het haar niet verweten kan worden dat zij de werkgeversverklaring heeft gewijzigd, omdat zij door de adviseur onder druk is gezet en ertoe bewogen is de werkgeversverklaring te wijzigen. De consument heeft aangevoerd dat de adviseur dit met name heeft gedaan in telefonisch contact. Daarnaast heeft de commissie beschikking over e-mailwisseling tussen beide partijen voorafgaand aan het indienen van de gewijzigde werkgeversverklaring.

- 3.5 Ten aanzien van de telefoongesprekken overweegt de commissie kort het volgende. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) draagt de consument de bewijslast van haar stellingen dat uit de telefoongesprekken zou blijken dat de adviseur haar onder druk heeft gezet om de werkgeversverklaring aan te passen.<sup>4</sup> De commissie heeft echter niet de beschikking gekregen over audio-opnames of transcripties van de telefoongesprekken. Het is daarom onmogelijk om te achterhalen wat de consument en de adviseur hebben besproken, laat staan dat vastgesteld kan worden dat de adviseur de consument onder druk heeft gezet. Aan dit klachtonderdeel gaat de commissie dan ook voorbij.
- 3.6 De commissie beschikt over e-mailcorrespondentie tussen de consument en de adviseur, voorafgaand aan het indienen van de gewijzigde werkgeversverklaring. De consument en de adviseur hebben daarin herhaaldelijk gesproken over de urenuitbreiding van de 0,1 fte tijdelijk. De commissie stelt vast dat de consument en adviseur herhaaldelijk per mail hebben gesproken over de urenuitbreiding van de 0,1 fte tijdelijk. Op 15 januari 2025 heeft de consument naar de adviseur gestuurd *"Ze willen helaas niet meewerken aan een 1,0fte akkoord op lange termijn, voor volgend schooljaar. Het enige wat wel zou kunnen, is dat ik op dit moment tijdelijk uitbreid naar 1,0fte."* Op dezelfde dag heeft de adviseur geantwoord *"Zonder de urenuitbreiding past de lening niet op de werkelijke lastentoets. En dat is noodzakelijk om de lening te krijgen. Als ze een uitbreiding van uren geven met een intentieverklaring dan zou het moeten lukken denk ik. Maar op dit moment pas het niet."* Nog dezelfde dag heeft de consument gevraagd *"Is de uitbreiding op dit moment naar 1,0fte dan voldoende? En intentieverklaring van dat de uren blijven in de toekomst of hoe bedoel je? Er moet ergens iets toegezegd worden dat het in de toekomst dus 1,0fte blijft of kan het ook tijdelijk?"*, waarop de adviseur op 16 januari 2025 heeft medegedeeld *"Dan vullen ze 1 werkgeversverklaring in voor de 0,9fte (vast contract) En een andere voor 0,1fte tijdelijk met intentie en dan kunnen ze later alsnog zeggen dat ze het tijdelijk niet gaan omzetten naar vast"*.
- 3.7 Anders dan de consument stelt, blijkt naar het oordeel van de commissie uit het bovenstaande *niet* dat de adviseur de consument onder druk heeft gezet om een gewijzigde werkgeversverklaring, in strijd met de waarheid, in te dienen. De commissie stelt vast dat de adviseur de consument heeft geïnformeerd over de haalbaarheid van de hypothecaire geldlening op basis van de arbeidsovereenkomst en het salaris van de consument zoals die op dat moment golden.

---

<sup>4</sup> Zie de Bijlagen.

Het behoort tot de standaardtaken van de adviseur en het mag zelfs van hem verwacht worden dat hij de consument hierover informeert, zie onder 3.3. Dat de adviseur de consument dus per e-mail heeft geïnformeerd over a) de (on)mogelijkheden wat betreft de 0,1 fte tijdelijk en de invloed daarvan op de hypothecaire geldlening en b) dat hij aan de consument de hypothetische situatie heeft voorgelegd dat haar werkgever de 0,1 fte tijdelijk zou omzetten naar 0,1 fte tijdelijk met een intentieverklaring naar een vaste aanstelling, beoordeelt de commissie niet als onrechtmatig handelen van de adviseur.

- 3.8 Ten slotte heeft de commissie begrip voor de instabiele thuissituatie die consument heeft gehad, maar er is niet gebleken dat de adviseur hiervan dusdanig op de hoogte was of dat hij hiervan misbruik heeft gemaakt door de consument onder druk te zetten. Ook de door de consument overlegde schriftelijke verklaring van haar vader over haar gemoedstoestand ten tijde van de gewijzigde werkgeversverklaring ondersteunt dit beeld niet. In die verklaring wordt de adviseur namelijk niet genoemd. Eerder lijkt deze verklaring te ondersteunen dat de consument stress ondervond en dat dit tot haar eigen handelen heeft geleid, maar niet dat dit de adviseur valt aan te rekenen.

*De adviseur heeft niet gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de gewijzigde werkgeversverklaring in te dienen*

- 3.9 Daarnaast heeft de consument de adviseur het verwijt gemaakt dat de adviseur de werkgeversverklaring niet (voldoende) heeft gecontroleerd en zonder de gegevens te verifiëren heeft doorgestuurd. Als uitgangspunt geldt dat een hypotheekadviseur mag uitgaan van de juistheid van de door de opdrachtgever (in dit geval de consument) verstrekte informatie, tenzij er aanwijzingen zijn die tot een nader onderzoek door de hypotheekadviseur nopen.<sup>5</sup> De commissie acht daarom van belang of van de adviseur in redelijkheid verwacht mocht worden dat hij nader onderzoek zou verrichten naar de gewijzigde werkgeversverklaring. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat zij duidelijk had gemaakt aan de adviseur dat haar werkgever niet wilde meewerken aan de uitbreiding van de 0,1 fte tijdelijk, zie onder 3.6.
- 3.10 De commissie overweegt het volgende. De consument heeft op 30 december 2024 in het oriëntatiegesprek met de adviseur aangegeven met haar werkgever in gesprek te zijn over de uitbreiding van de 0,1 fte tijdelijk. Zoals hiervoor overwogen, zie onder 3.4, hebben de adviseur en consument op 15 en 16 januari 2025 tevens per e-mail contact gehad over de 0,1 fte tijdelijk en de invloed daarvan op haalbaarheid van de hypothecaire geldlening. Uiteindelijk is de gewijzigde werkgeversverklaring op 22 januari 2025 door de consument naar de adviseur verstuurd. Tussen het laatste contact over de werkgeversverklaring en het uiteindelijke indienen van de gewijzigde werkgeversverklaring door de consument zit een kleine week. De commissie kan op basis van de aan haar voorgelegde schriftelijke stukken niet vaststellen dat en waarover de partijen in die periode contact hebben gehad.

---

<sup>5</sup> Zie Gerechtshof 's-Hertogenbosch 13 november 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:5665.

- 3.11 De commissie is van oordeel, op basis van het voorgaande, dat het de adviseur niet verweten kan worden dat hij geen nader onderzoek heeft verricht naar de gewijzigde werkgeversverklaring. Hoewel de consument terecht heeft aangevoerd dat zij op 15 januari 2025 heeft medegedeeld aan de adviseur dat haar werkgever niet wilde meewerken aan de uitbreiding van de O,1fte tijdelijk, volgt de commissie de adviseur in haar verweer dat het mogelijk was dat de consument en haar werkgever in de periode tussen 16 en 22 januari 2025 toch tot overeenstemming waren gekomen. Het was dus voorstelbaar dat er in die kleine week iets veranderd was in de houding van de werkgever, waardoor er voor de adviseur geen gegronde reden bestond om te twijfelen aan de door de consument ingediende werkgeversverklaring. Ten slotte weegt de commissie in dit verband ook mee dat het de consument zelf is geweest die de werkgeversverklaring, in strijd met de waarheid, heeft gewijzigd en de adviseur daarvan ook niet op de hoogte heeft gesteld.

#### *Conclusie*

- 3.12 Nu de commissie heeft geconcludeerd dat er van zorgplichtschending door de adviseur geen sprake is, bestaat evenmin grond voor a) een verplichting tot schadevergoeding en b) een verplichting tot erkenning van fouten.

## **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/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlagen - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **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 uitgeven 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.*