

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1102

(mr. dr. H.O. Kerkmeester, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, drs. B. Windt RBA, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

|                 |                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 12 december 2024                                                 |
| Klacht van      | De consument                                                     |
| Tegen           | Max Crowdfund B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen MCF |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                   |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                              |
| Bijlage         | Bepalingen in algemene voorwaarden en update                     |

## Samenvatting

Crowdfunding. Kern van het geschil is de vraag of MCF voldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij de selectie van leningen, of de consument tijdens de looptijd toereikend is geïnformeerd en of MCF zijn belangen voldoende heeft behartigd. Geen schadevergoeding.

### 1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juni 2024. Aanwezig ter zitting waren de consument en namens MCF de heer [naam 1], compliance manager en de heer [naam 2], chief finance risk compliance officer.
- 1.3 De consument en MCF hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 MCF exploiteert een crowdfundingplatform waarop geldgevers kunnen investeren in de financiering van vastgoedprojecten.
- 2.2 De consument heeft via dit platform belegd in drie voor vastgoedprojecten bestemde leningen, elk voor een bedrag van € 2.500,-. Eén van de leningen is geheel afgelost en staat in deze procedure niet ter discussie. De andere twee leningen, aangegaan in december 2021, zijn verstrekt aan de bedrijven [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2].
- 2.3 In zijn e-mail aan MCF van 25 juli 2023 heeft de consument gevraagd naar de stand van zaken rond de leningen aan [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2]:

*(...) Wij zijn meer dan 1 maand verder sinds aflossing lening [leningnummer 1] [lening aan [naam bedrijf 1], toevoeging Kifid] had moeten plaatsvinden.*

*Wanneer zal de aflossing plaatsvinden? Wanneer wordt verzoek voor verlenging in stemming gebracht? Lening zou 9 maanden lopen en loopt inmiddels bijna 2 jaar (...).*

*Update van [leningnummer 2] [lening aan [naam bedrijf 2], toevoeging Kifid]? Wat is het voorstel voor deze specifieke lening? (...)*

2.4 MCF heeft op 14 augustus 2023 gemaild:

*(...) Deze 2 updates staan vermeld bij de lening [leningnummer 1]. Ik kan mij voorstellen dat je niet blij wordt van deze informatie, maar staat wel op ons (...) platform (...). Bovendien is er wederom een verlenging aangevraagd en deze stemming loopt nu. (...) Dit [bedoeld wordt de lening met nummer [leningnummer 2]] is [naam bedrijf 2]]o, we bereiden een Webinar voor om de stand van zaken uit te leggen. We hebben (...) taxaties ontvangen waar we uitleg over willen geven. De taxaties zijn over het algemeen teleurstellend, (...) [we] zouden de ondernemer ook persoonlijk aansprakelijk kunnen stellen. Hieraan zijn wel kosten verbonden en er valt niet met zekerheid te voorspellen of dit succesvol zal zijn. Ook hier zijn we verplicht een stemming te houden. (...)*

2.5 MCF heeft op 15 augustus 2023 gemaild:

*(...) Zoals je weet is de verkoop op de veiling [van het pand [naam pand] in [plaatsnaam], ontwikkeld door [naam bedrijf 1], toevoeging Kifid] gestaakt omdat dit een verlies zou opleveren en dit is geen gewenste uitkomst. (...) Het is (...) gebruikelijk dat dergelijke projecten direct worden doorverkocht [,] als dit het geval is zullen we daar ook informatie over opvragen. (...) Over [naam bedrijf 2] persoonlijk aansprakelijk stellen, hier zijn hoge proceskosten mee gemoeid en de scoringskans lijkt laag (...). Voordat wij overgaan tot deze stap zullen we weer een stemming [moeten] houden (...). (...)*

2.6 Op 10 november 2023 heeft de consument gemaild:

*(...) Inmiddels zijn we weer bijna 3 maanden verder en ben ik benieuwd naar een status update, los van de informatie op de website ((...) beperkt (...) en niet up to date).  
- [naam bedrijf 1], wat is de status hiervan? Wordt de volledige terugbetaling incl. alle achterstallige lopende rente nog steeds verwacht voor einde jaar? Is het pand verkocht of is de lening elders geherfinancierd?  
- [naam bedrijf 2], welke stappen zijn ondernomen na de update van 19 oktober?  
Waarom worden we niet op de hoogte gehouden? (...)*

2.7 MCF heeft op 15 november 2023 gemaild:

*(...) wij zijn afhankelijk van informatie (...) van [derden] (...), in dit geval is er geen nieuwe informatie. [naam bedrijf 2] wordt verkopen via de private markt, wij hebben nog geen bericht gekregen dat de woning op de markt wordt aangeboden.*

*Zodra we die informatie ontvangen van de (...) receivers zullen we dit plaa[ts]en via een update.*

*Ook bij [naam bedrijf 1] is er geen nieuwe informatie dan er te lezen valt bij de laatste update van [naam bedrijf 1] zelf. Die gaat vooral over “hopen, willen en zullen” maar concr[ee]t geen nieuws. We hebben wekelijks contact met deze ondernemer maar dat is op zichzelf geen update. (...)*

2.8 Op 29 november 2023 heeft MCF gemaild:

*(...) Lening [leningnummer 1] – [naam bedrijf 1] – laatste update 18/10 van project ontwikkelaar - huidige info, lening is verlengd tot eind december dit jaar en de woning staat te koop of komt te koop. (...)*

*Lening [leningnummer 2] – [naam bedrijf 2] – laatste update 19/10 over de stemming – Huidige info, woning wordt op de particuliere markt verkocht volgens de uitslag van de stemming. De receivers hebben contact met makelaars hierover, verdere info is ons ook niet bekend, we zijn afhankelijk van de receivers. (...)*

2.9 Op 3 januari 2024 heeft de consument per e-mail een klacht bij MCF ingediend:

*(...) Zoals (...) bekend ben ik zeer ontevreden over de 'dienstverlening' (...) en de informatievoorziening (...). 2 van de 3 door mij gedane investeringen via jullie platform lopen aanzienlijke vertraging op en het is onduidelijk wanneer en hoe de investeringen terugbetaald worden, inclusief de lopende rente en waarom het recht van hypotheek nog niet ingewonnen is.*

*(...)*

*Betreft:*

*Lening [leningnummer 1] – [naam bedrijf 1]*

*Lening [leningnummer 2] – [naam bedrijf 2]*

*Klachten lopen dus eigenlijk al sinds juli 2023 (...). (...)*

2.10 Op 3 januari 2024 heeft MCF gemaild:

*(...) Recentelijk hebben wij van (...) Kifid vernomen dat u een klacht hebt ingediend (...). (...) Kifid heeft ons in de gelegenheid gesteld onze eigen klachtenprocedure eerst af te ronden. Helaas hebben wij nooit een officiële klacht van u ontvangen. Wij verzoeken u uw klacht in te dienen via de volgende link: (...). (...)*

Op 3 januari 2024 heeft de consument geantwoord:

*(...) Klacht is officieel ingediend, maar al geruime tijd bij jullie bekend. Ik verwijs hiervoor naar mijn communicatie met [naam contactpersoon bij MCF], waarin wij ook de klacht hebben besproken. (...)*

Diezelfde dag heeft MCF vervolgens gemaild:

*(...) Nogmaals verzoeken wij u een klacht volgens de officiële procedure in te dienen:*

*Klachten [link] (...)*

*De gesprekken met [naam contactpersoon bij MCF] behoren tot onze normale dienstverlening. Klachten worden opgepakt door de compliance afdeling (...).*

*Als wij door de gesprekken moeten zoeken kunnen we niet zeker weten dat wij alle feiten goed bij elkaar hebben. Tevens schrijft Europese wetgeving ons voor dat wij een standaard blad gebruiken voor klachten.*

*Als u geen officiële klacht indient kunnen wij de klacht niet in behandeling nemen. (...)*

Hierop heeft de consument gemaild:

*(...) Zoals in mijn vorige e-mail aangegeven heb ik de klacht officieel ingediend en ook de bevestiging gehad dat deze (...) is ontvangen. (...)*

Op 4 januari 2024 heeft MCF gemaild:

*(...) Wij hebben geen klachtenformulier van u kunnen vinden. Zou u de bevestiging van de ontvangen klacht inclusief klachtennummer naar ons kunnen sturen. (...)*

- 2.11 In zijn repliek heeft de consument van MCF's platform afkomstige teksten opgenomen waarin het risico van de leningen aan [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2] wordt beschreven:<sup>1</sup>

*Given the area, this risk is considered to be low. The project owner is flexible in terms of exit strategy.*

*The loan is in Euro and the property is located in the UK, everything is in GBP. The currency exchange risk is borne by the fundraiser.*

*The project developer has a detailed business plan and fixed renovation quotes. Risk considered to be low and sufficient slack in timeline and budget to cover for any setbacks it may occur.*

*The location is in a high demand area for Houses of Multiple Occupancy.*

*The fundraiser is an experienced developer and in a position to fund additional refurbishments should it extend beyond the initial projection, therefore this doesn't present any significant concern.*

---

<sup>1</sup> In de repliek staat niet welke citaten betrekking hebben op de lening aan [naam bedrijf 1] of die aan [naam bedrijf 2].

#### *Klacht, vordering en verweer*

- 2.12 De consument vordert dat MCF wordt veroordeeld tot betaling van € 6.000,-. De vordering berust op de stelling dat MCF in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld door (a) onzorgvuldig en niet bona fide te werk gaan bij het uitzetten van de aangetrokken gelden; (b) geen 'ken uw klant'-onderzoek bij geldnemers te doen; (c) afspraken met de consument niet na te komen en hem niet te informeren over ontwikkelingen; (d) leningen door te rollen zonder dit met de geldgevers af te stemmen; en (e) zekerheden niet uit te winnen.
- 2.13 MCF heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Behandelbaarheid*

- 3.1 Volgens MCF is de klacht niet-behandelbaar. Zij voert aan dat de consument geen deugdelijk onderbouwde klacht heeft ingediend en in de interne klachtprocedure heeft geweigerd, ook na herhaald verzoek, een volledig klachtformulier met een deugdelijk onderbouwde klacht in te dienen.
- 3.2 In dit standpunt kan de commissie MCF niet volgen. Het is inderdaad wenselijk dat een consument een klacht voldoende toelicht en het door een financiële dienstverlener gemaakte klachtformulier gebruikt. In het reglement van de commissie wordt echter het verstrekken van een toereikende toelichting op de klacht niet als vereiste voor behandelbaarheid genoemd en het gebruik van een klachtformulier evenmin.<sup>2</sup> Afgezien daarvan is de commissie van oordeel, afgaande op de ingediende stukken, dat MCF uit de correspondentie voorafgaand aan deze procedure had kunnen afleiden over welke aspecten van haar dienstverlening hier werd geklaagd.

#### *Kern van het geschil en toetsingskader*

- 3.3 Kern van het geschil is de vraag of MCF voldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij het selecteren van leningen, of zij tijdens de looptijd de consument toereikend heeft geïnformeerd over ontwikkelingen rond zijn leningen en of zij, als een leningnemer afspraken niet nakwam, de belangen van de consument voldoende heeft behartigd.
- 3.4 Voordat zij ingaat op afzonderlijke klachtonderdelen zal de commissie eerst ingaan op het toetsingskader voor klachten over crowdfunding.

---

<sup>2</sup> Zie het toepasselijke reglement van de commissie (versie geldend vanaf 1 oktober 2023), vraag 1 t/m 5.

Wat een consument van een crowdfundingplatform mag verwachten, hangt in de eerste plaats af van de aard van de financiering en de reikwijdte van de dienstverlening verstrekt via het platform. In dit geval blijkt uit de algemene voorwaarden dat MCF alleen de totstandkoming faciliteert van collectieve leningen van geldgevers (zoals de consument) aan bedrijven die vastgoedprojecten ontwikkelen. MCF geeft geen advies, maar selecteert wel de geldnemers en verleent aan elke lening een risicocategorie aan de hand van een risicoscore.

Voor het toetsingskader is ook van belang dat MCF optreedt als tussenpersoon tussen geldgevers en geldnemers en in die rol zorgvuldigheid moet betrachten. De zorgvuldigheid is geconcretiseerd in de regels geldend voor crowdfundingplatforms. De AFM heeft, in de periode waarin crowdfundingplatforms een ontheffing op grond van de Wet op het financieel toezicht konden krijgen, de aan die ontheffing verbonden regels gepubliceerd.<sup>3</sup> De regels houden onder meer in dat het platform beleid moet vastleggen en toepassen ter bepaling van de risicoclassificatie van geldnemers, zodat alleen leningen worden aangeboden die bij aanvang voldoende afloscapaciteit hebben.<sup>4</sup> Ook moet het platform voldoende achtergrondinformatie over leningen verstrekken<sup>5</sup> zodat een consument een weloverwogen investeringsbeslissing kan nemen.<sup>6</sup>

*Klachtonderdelen (a) werkwijze bij uitzetten gelden en (b) geen 'ken uw klant'-onderzoek bij geldnemers*

- 3.5 Deze twee klachtonderdelen worden gezamenlijk behandeld, omdat ze beide op de veronderstelling berusten dat MCF is tekortgeschoten bij de selectie van leningen en het toekennen van een risicoclassificatie aan leningen.
- 3.6 De consument voert aan dat aan beide leningen een onjuiste risicoklasse is toegekend. Hij verwijst naar de in 2.11 geciteerde teksten waarmee MCF op het platform de risico's van de leningen aan [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2] heeft beschreven. Volgens MCF zijn de twee leningen niet als 'low risk' gepresenteerd. MCF stelt dat aan deze leningen conform haar risicobedoelingsmodel de risicoclassificatie C (gemiddeld risico) is toegekend. MCF heeft de criteria genoemd waaraan zij geldnemers toetst en heeft gesteld dat ook [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2] aan die criteria zijn getoetst. Verder heeft MCF erop gewezen dat de in 2.11 geciteerde teksten betrekking hebben op de risico's van een afzonderlijk aspect van de lening ('aanvullende risico's').

---

<sup>3</sup> Het ging om een ontheffing van het verbod op bemiddeling bij het aantrekken van opvorderbare gelden. De door de AFM geformuleerde regels staan in het document 'Voorschriften ten aanzien van de bedrijfsvoering', gepubliceerd op de website van de AFM (hierna: Voorschriften bedrijfsvoering).

<sup>4</sup> Artikel 9 voorschriften bedrijfsvoering.

<sup>5</sup> Artikel 7 voorschriften bedrijfsvoering.

<sup>6</sup> Regels ten aanzien van crowdfunding worden ook gesteld in de Europese crowdfunding-Verordening (Verordening (EU) 2020/1053). In het debat van partijen is de crowdfunding-verordening buiten beschouwing gebleven.

Dat zulke aanvullende risico's als laag worden beschouwd wil niet zeggen dat het risico van de lening als geheel laag is, aldus MCF. Deze stellingen van MCF zijn door de consument niet gemotiveerd betwist.

- 3.7 De commissie overweegt als volgt. Gegeven het hiervoor weergegeven debat van partijen kan als vaststaand worden aangenomen dat de leningen aan [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2] risicoclassificatie C (gemiddeld risico) hebben gekregen. Verder bevatten de stukken geen concrete en specifieke aanwijzingen dat deze risicoclassificatie onjuist was in de periode waarin de consument besloot in deze twee leningen te gaan beleggen. Het is daarom niet gebleken dat destijds sprake was van een onjuiste risicoclassificatie en dus evenmin dat de consument op die grond recht heeft op schadevergoeding.

*Klachtonderdeel (c): afspraken niet nakomen en niet informeren over ontwikkelingen*

- 3.8 De commissie leidt uit de processtukken af dat de consument, met zijn stelling dat afspraken niet werden nagekomen, doelt op het feit dat de leningen langer doorliepen dan bij aanvang afgesproken. Deze stelling zal daarom bij klachtonderdeel (d) aan de orde komen.
- 3.9 De consument stelt dat MCF hem ontoereikend heeft geïnformeerd door geen of onvolledige updates over leningen te geven, vragen niet inhoudelijk te beantwoorden en telefonisch niet bereikbaar te zijn. Daardoor is er volgens de consument al geruime tijd geen duidelijkheid over de stand van zaken van beide leningen. MCF stelt dat zij de consument wel degelijk over relevante ontwikkelingen heeft geïnformeerd en uitgebreide gesprekken met hem heeft gevoerd. Toen duidelijk werd dat de (inmiddels vereiste) ECSPR-vergunning<sup>7</sup> niet aan haar zou worden verleend, heeft MCF haar afdeling klantenservice aanzienlijk moeten verkleinen en werd het moeilijker klanten persoonlijk te informeren. MCF is daarom overgegaan op informatieverstrekking via webinars en updates op het platform.
- 3.10 De commissie overweegt als volgt. Bij dit geschilpunt is van belang dat het gaat om de informatieverstrekking *tijdens de looptijd* van de leningen. Ook relevant is dat partijen in hun stukken niet zijn ingegaan op bepalingen (in regelgeving of in de overeenkomst en bijbehorende documentatie) waarin is uitgewerkt welke informatie MCF tijdens de looptijd van een lening aan een geldgever moet verstrekken en evenmin met welke frequentie zij dit moet doen.
- 3.11 Voor het opvragen van aanvullende informatie over de in 3.10 genoemde bepalingen ziet de commissie geen aanleiding. Reden daarvoor is dat de consument aan het gestelde tekortschieten de conclusie verbindt dat MCF zijn schade moet vergoeden.

---

<sup>7</sup> ECSPR is de afkorting van European Crowdfunding Service Providers Regulation, de Engelse naam van de Europese crowdfunding-verordening.

De ingediende stukken bevatten echter geen aanwijzingen dat de gestelde schade zou zijn vermeden als de consument tijdens de looptijd van de leningen aan [naam bedrijf 1] en [naam bedrijf 2] eerder of uitvoeriger zou zijn geïnformeerd. Reeds om die reden kan op grond van dit klachtonderdeel geen schadevergoeding worden toegewezen.

*Klachtonderdeel (d): leningen doorrollen zonder afstemming met geldgevers*

- 3.12 In het klachtformulier stelt de consument dat MCF gemaakte afspraken niet nakomt. Afgaande op de overige processtukken – onder meer de repliek, waarin hij stelt dat de in 2021 afgesloten leningen voor zes en negen maanden zouden lopen terwijl ze in 2024 nog steeds lopen – bedoelt hij met deze stelling dat MCF heeft verzuimd de leningnemers aan de overeengekomen looptijd van hun lening te houden.
- 3.13 MCF stelt dat zij inderdaad leningen heeft ‘doorgerold’ (= de aanvankelijke looptijd verlengd). Dit gebeurde in uitzonderlijke situaties, waarin de investeerders naar haar oordeel schade zouden lijden als die keuze niet meteen werd gemaakt. Dit speelde in de coronatijd, toen diverse leningen werden doorgerold omdat de projecten in kwestie grote vertraging hadden opgelopen en de kosten van materiaal, energie en gas sterk waren gestegen. Volgens MCF verleent artikel 25 van de algemene voorwaarden haar in zulke gevallen de bevoegdheid ook zonder toestemming van de geldgevers de looptijd van een lening te verlengen.
- 3.14 De commissie constateert dat dit verweer niet gemotiveerd is betwist en dat artikel 25.6 van de algemene voorwaarden MCF inderdaad toestaat zelfstandig te besluiten – dus zonder de geldgevers te hoeven raadplegen – ‘indien een bijzondere situatie vraagt om directe besluitvorming waarbij een langere doorlooptijd de belangen van Geldgevers zou schaden’. Het is daarom niet gebleken dat MCF op dit punt in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld.

*Klachtonderdeel (e): hypotheek niet uitwinnen.*

- 3.15 De consument stelt dat MCF verzuimt op te treden als een geldnemer afspraken niet nakomt. In dat geval behoort MCF op te komen voor de belangen van particuliere geldgevers en zo nodig het hypotheekrecht uit te winnen. MCF brengt hiertegen in dat zij de belangen van geldgevers en geldnemer zorgvuldig moet afwegen en dat uitwinning van een hypotheekrecht een laatste redmiddel is. Daarom ziet zij liever, om de juridische kosten laag te houden en een zo hoog mogelijke marktwaaarde te verkrijgen, dat een geldnemer een project zelf in de verkoop zet. Verder heeft MCF verwezen naar een aan de geldgevers verstrekte ‘Algemene update [naam bedrijf 1]’, waarvan de tekst is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 3.16 De commissie overweegt als volgt. Uit MCF’s verklaring ter zitting en de na zitting ingediende stukken blijkt dat MCF ten aanzien van [naam bedrijf 2] de hulp van een ‘receiver’ heeft ingewonnen en dat op de lening aan [naam bedrijf 2] een bedrag gelijk aan 102,93% van de inleg is ontvangen.



Dit betekent dat MCF bij deze lening is overgegaan tot juridische actie en dat deze heeft geleid tot betaling van de gehele hoofdsom en een deel van de rente. Verder zijn geen feiten gesteld of stukken overgelegd die aannemelijk maken dat MCF nalatig is geweest in het ondernemen van juridische actie ten aanzien van deze lening.

- 3.17 Ten aanzien van [naam bedrijf 1] heeft MCF ter zitting verklaard dat zij de projecteigenaar gelegenheid heeft geboden zelf het pand in de verkoop te zetten. Na de zitting, in haar brief van 27 augustus 2024, heeft MCF vermeld dat de verkoop naar verwachting binnen een maand zal worden afgerond, dat de verkoopprijs omgerekend € 761.600,- bedraagt en dat de verkoopsom zal worden benut voor het aflossen van twee leningen met een gezamenlijke hoofdsom van € 844.000.
- 3.18 Het is niet aannemelijk geworden dat MCF bij de lening aan [naam bedrijf 1] is tekortgeschoten door, zoals de consument veronderstelt, niet tijdig over te gaan tot juridische actie zoals uitwinning van het hypotheekrecht. In de 'Algemene update' (zie de bijlage bij de uitspraak) heeft MCF haar beweegredenen toegelicht, die onder meer inhouden dat juridische actie kostbaar is en niet per se effect sorteert bij een geldnemer die zich inspant om een lening af te lossen. Naar het oordeel van de commissie zijn dit verdedigbare beweegredenen. Bovendien zijn geen feiten gesteld die aannemelijk maken dat MCF, door eerder tot uitwinning van het hypotheekrecht of tot andere juridische actie over te gaan, een beter resultaat voor de geldgevers had kunnen behalen. Het is daarom niet gebleken dat MCF in dit opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld.

#### *Slotsom*

- 3.19 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende klachtonderdelen niet slagen. De vordering van de consument zal daarom worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering van de consument af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen vindt u op [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam of datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending 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 commissie niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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

## **Bijlagen: Relevante bepalingen Algemene Voorwaarden Max Crowdfund B.V. en Algemene update [naam bedrijf 1]**

### **A. ALGEMENE VOORWAARDEN**

#### **20 Herziening voorwaarden Leenovereenkomst**

20.1 Geldnemer heeft het recht (...) te verzoeken om een herziening van de voorwaarden waaronder de Leenovereenkomst is aangegaan. De Geldnemer dient een dergelijk verzoek voorzien van een motivering schriftelijk in te dienen (...).

(...)

20.3 Nadat de vergoeding (Herziening leningsvoorwaarden) is voldaan wordt in overleg tussen Geldnemer en MC de beschrijving van de beoogde aanpassing van de Leningsovereenkomst en motivering daarvan uitgewerkt, ter verzending aan de Geldgevers. Als over deze beschrijving overeenstemming is bereikt (...) wordt deze ter goedkeuring voorgelegd aan de Geldgevers. Voor goedkeuring van de aanpassing van de Leenovereenkomst is een Meerderheid van Geldgevers nodig (...).

(...)

#### **25 Online stemronde**

25.1 In voorkomende gevallen zal MC deelnemende Geldgevers raadplegen voor een besluit door een Meerderheid van Geldgevers. MC bereidt dan een voorstel voor, [dat] in een online stemronde ter acceptatie [wordt] voorgelegd aan de Geldgevers die partij zijn bij de Leenovereenkomst.

(...)

25.6 MC is zelfstandig bevoegd een besluit te nemen indien een bijzondere situatie vraagt om directe besluitvorming waarbij een langere doorlooptijd de belangen van Geldgevers zou schaden. Dit naar eigen inzicht van MC. MC zal de Geldgevers hierover zo spoedig mogelijk nadien informeren.

NB: bovenstaande tekst is afkomstig uit de versie van deze algemene voorwaarden van 26 april 2021. Ook overgelegd is de versie van 25 oktober 2022. De bewoording van deze bepalingen is in die versie gelijk, behalve dat de geldgever daar wordt aangeduid als 'Projecteigenaar'

### **B. ALGEMENE UPDATE [naam bedrijf 1]**

Gepubliceerd op 07-02-2024

Allereerst, deze update gaat niet in op een specifiek project. Het doel (...) is (...) inzicht te geven in de achtergrond rondom (...) [naam bedrijf 1] en hoe wij, als MCF met [naam bedrijf 1] omgaan.

## Achtergrond

[naam bedrijf 1] heeft een groot aantal projecten (...) bij MCF. De uitstaande hoofdsom van [naam bedrijf 1] bedraagt (...) ongeveer € 5.800.000. [naam bedrijf 1] is er (...) niet in geslaagd om zich aan alle leningsvoorwaarden te houden. Dit heeft verschillende redenen. Allereerst zijn de projectkosten flink gestegen (...), maar ook zijn de projecten uitgelopen (...).

[naam bedrijf 1] heeft altijd (...) transparant met ons gecommuniceerd over haar problemen. Zo hebben zij aangegeven dat ze grote financiële druk ervaren omdat de (winst)marge (...) op de (...) ontwikkelde panden nagenoeg volledig is verdwenen. (...) [naam bedrijf 1] ontvangt pas inkomen (en (...) winstmarge) op het moment dat een project wordt verkocht. De winstmarge (...) is verdwenen omdat (1) zij leningen hebben met hoge rente die zij ook langer moesten betalen door vertragingen; (2) zij verhoogde kosten hebben bij ontwikkeling; en (3) zij verminderde waarde van (...) ontwikkelde panden ervaren door waardedalingen op de vastgoedmarkt.

[naam bedrijf 1] heeft aangegeven dat zij zich (...) volledig inspinnen om de projecten met een zo goed mogelijk succes af te ronden. Tot nu toe heeft [naam bedrijf 1] dit ook laten zien, omdat zij nog steeds projecten afronden en panden op de markt aanbieden.

## Hoe gaan wij met [naam bedrijf 1] om?

Gezien de achtergrond staan wij (...) voor een moeilijke keuze. Met de kennis die wij hebben zouden wij alle leningen opeisbaar kunnen maken en de zekerheidsrechten (...) inwinnen.

Van investeerders horen wij (...) dat we meer actie moeten nemen tegen [naam bedrijf 1], bijvoorbeeld door juridische stappen te ondernemen. In het Verenigd Koninkrijk kunnen wij dit doen door bijvoorbeeld receivers aan te stellen. Receivers nemen dan het beheer van het pand over en zullen een plan opstellen en uitvoeren om de lening zo goed mogelijk terug te kunnen betalen.

Voor investeerders lijkt dit (...) een aantrekkelijke optie. Receivers kunnen snel aangesteld worden en (...) hebben veel ervaring waardoor zij snel met een plan kunnen komen en het pand kunnen verkopen. Het aanstellen van receivers kent echter ook nadelen. Zo vragen receivers een percentage van de opbrengsten en brengen zij maandelijks kosten in rekening voor het beheer van het pand (denk (...) aan kosten voor inspectie en verzekeringen).

Voordat wij [hen] laten stemmen, moeten wij daarom goed kijken of het aanstellen van receivers (of (...) andere juridische stappen) in het voordeel van investeerders is.

(...) het allerbelangrijkste [is] hoe de projecteigenaar zich gedraagt (...). Wanneer een projecteigenaar zich niet aan de voorwaarden houdt, zullen wij altijd eerst in gesprek gaan om te bespreken wat er fout gaat en welke oplossingen we samen kunnen bedenken. Soms wil een projecteigenaar daar niet aan meewerken of werken zij ons zelfs actief tegen. In dergelijke gevallen hebben wij vaak geen andere optie dan (...) een juridische procedure.

Bij [naam bedrijf 1] ligt het (...) anders. [naam bedrijf 1] communiceert regelmatig en (...) maakt (...) projecten af en biedt de panden vervolgens aan ten verkoop. Wanneer een pand dan niet verkocht wordt heeft het (...) weinig zin (...) receivers aan te stellen (mede vanuit kostenoverwegingen). Het pand zou misschien op een veiling eerder verkocht kunnen worden, maar dit zorgt vaak ook voor grotere verliezen (...). [naam bedrijf 1] laat het ons weten wanneer een pand niet verkoopt en bespreekt (...) met ons verschillende oplossingen. In bepaalde gevallen wordt na een stemming bijvoorbeeld gekozen om het pand met verlies te verkopen. Een groot gedeelte van de leensom kan dan afgelost worden en de resterende leensom blijft verschuldigd. MCF kan dan nog steeds juridische stappen ondernemen, maar het heeft (...) weinig zin om [naam bedrijf 1] aan te klagen als wij weten dat zij al financiële problemen hebben. Een juridisch proces kost al snel tien duizenden Euro's en heeft bij een onderneming met financiële problemen weinig zin. Zeker als [naam bedrijf 1] laat zien dat zij zich nog steeds inspannen om de leningen terug te betalen zal een rechter niet snel kunnen helpen.

Wij zullen (...) naar de situatie blijven kijken en het kan altijd dat de feiten veranderen, waardoor wij (...) een andere strategie moeten aannemen. Wel hopen wij hiermee meer begrip te krijgen bij investeerders, waarom wij bijvoorbeeld gekozen hebben om verschillende leningen van [naam bedrijf 1] te verlengen. Wij geloven (...) dat dit de beste kansen geeft voor een zo hoog mogelijke opbrengst voor (...) investeerders.