

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0433

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Henk van der Velden Verzekeringen en Hypotheken B.V., gevestigd te Barneveld, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. De consument heeft zich beklaagd over het advies van de adviseur bij het verkrijgen van een financiering voor een woning. Zij stelt schade te hebben geleden door de gebrekkige advisering en vordert daartoe van de adviseur een bedrag van € 12.913,-. De adviseur heeft, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe, geen verweer gevoerd. De vordering komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en wordt daarom toegewezen.

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) de e-mail van de adviseur van 5 september 2024 inhoudende een schikkingsvoorstel.
- 1.2 De commissie stelt vast dat de adviseur, daartoe uitdrukkelijk uitgenodigd, geen verweer heeft ingediend en niet heeft gereageerd op de berichtgeving van Kifid inzake het inplannen van een hoorzitting met partijen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de adviseur 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 In 2022 heeft de consument na advies en bemiddeling van de adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij een geldverstrekker voor de aankoop van een woning.
- 2.2 In 2023 heeft de consument van de belastingdienst vernomen dat haar aangifte inkomstenbelasting is afgekeurd met betrekking tot de eigenwoningregeling in box 1.

Zo voldeed de door haar afgesloten hypothecaire geldlening niet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de fiscale hypotheekrenteaftrek.

2.3 De consument heeft zich hierover, bij monde van de door haar ingeschakelde hypotheekadviseur, in maart 2024 beklagd bij de adviseur. Nadien heeft zij een klacht ingediend bij Kifid.

2.4 Kifid heeft de klacht op grond van vraag 6 onder 2 van het reglement in behandeling genomen en de adviseur daarover geïnformeerd. In vraag 6 van het reglement staat:

'6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtenprocedure doorlopen.

2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtenprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond.'

2.5 De adviseur heeft, uit eigen beweging, op 5 september 2024 een e-mail gestuurd naar Kifid waarin hij een schikkingsvoorstel heeft gedaan voor gedeeltelijke vergoeding van de door de consument aangevoerde schade. Dit voorstel is door de consument afgewezen.

2.6 Kifid heeft de adviseur bij brief van 29 oktober 2024 in de gelegenheid gesteld binnen de daarvoor geldende termijn te reageren op de klacht van de consument. Kifid heeft op verzoek van de adviseur uitstel verleend voor het indienen van een reactie. Nadat de adviseur ook binnen de uitgestelde termijn niet heeft gereageerd op de klacht heeft Kifid getracht een hoorzitting in te plannen met partijen. Op de correspondentie en verzoeken daartoe van Kifid heeft de adviseur niet gereageerd.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument heeft zich beklagd over de advisering en bemiddeling van de adviseur bij het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2022. De consument heeft aangevoerd dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening door een financiering te adviseren welke niet voldoet aan de fiscale vereisten voor hypotheekrenteaftrek in box 1.

2.8 De consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en vordert van de adviseur een schadevergoeding van € 12.913,- verhoogd met de wettelijke rente daarover vanaf 26 maart 2024. Het schadebedrag ziet op gemiste belastingteruggave over de jaren 2022 en 2023 (totaal € 5.718,-); kosten voor de hypotheekadviseur voor het adviseren en bemiddelen bij het aanpassen van de financieringsconstructie (€ 2.795,-); kosten voor het wijzigen van de belastingaangiften (totaal € 900,-) en terugbetaling van de advieskosten die zij aan de adviseur heeft betaald voor zijn dienstverlening (€ 3.500,-).

Het verweer

- 2.9 Ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd, heeft de adviseur geen verweer gevoerd.

3. De beoordeling

Verstek

- 3.1 De adviseur heeft geen verweer gevoerd. De commissie zal haar beoordeling dan ook beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt en of de vordering niet buiten de grenzen van het reglement valt (zie vraag 36.4 van het reglement). Deze toets vindt plaats op basis van het ingediende klachtformulier met bijlagen. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering wordt dan ook toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de consument een bedrag van € 12.913,- betaalt verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 26 maart 2024 tot aan de dag van algehele voldoening.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl