



Ik heb een klacht

Ik ben een financiële dienstverlener

Kennis en uitspraken

Contact



## De situatie

U heeft een klacht ingediend over een financiële dienst of product bij de Geschillencommissie van Kifid of u bent dat van plan. Onderdeel van uw klacht is dat u schade heeft geleed



Lees voor



U wilt weten welke regels gelden voor het vaststellen van het bedrag van de schadevergoeding en wat u kunt doen om de hoogte van de geleden schade zo goed mogelijk te onderbouwen.

## De algemene regel

Een schadevergoeding wordt alleen toegekend als de financiële dienstverlener aansprakelijk is. Daarvoor is nodig dat de dienstverlener in strijd met een verplichting, zoals een afspraak in een contract of de wettelijke zorgplicht, heeft gehandeld. Bovendien moet uw schade een direct gevolg van die fout zijn. Om de schade te berekenen wordt de daadwerkelijke financiële situatie waarin nadeel is ontstaan, vergeleken met de financiële situatie waarin de fout *niet* zou zijn gemaakt. Ook speelt mee of de schade is ontstaan door omstandigheden waar u zelf verantwoordelijk voor bent.

## Vier voorbeelden



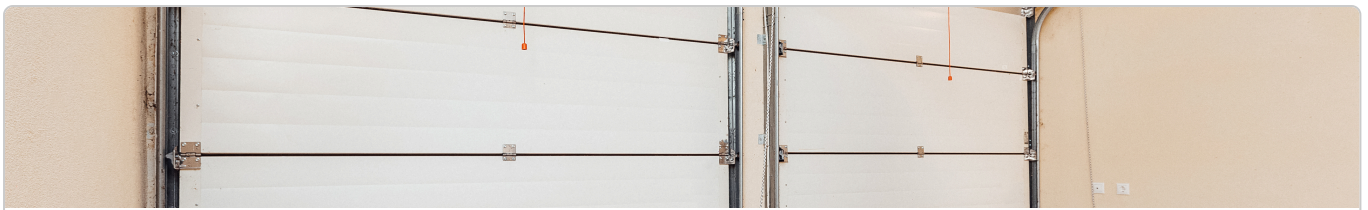
### De verkeerd overgesloten hypotheek



### Ton wordt te laat overgeboekt



### Man jaagt geld spaarrekening er door, bank moet betalen



## De verzakte garagevloer die onverzekerd bleek

### Uitleg

De Geschillencommissie buigt zich pas over (de hoogte van) een schadevergoeding, wanneer vaststaat dat de financiële dienstverlener in strijd met een verplichting heeft gehandeld. Er is bijvoorbeeld niet gehandeld zoals de wet voorschrijft of de afgesproken voorwaarden zijn geschonden. Kortom: er valt de financieel dienstverlener iets te verwijten; hij of zij is aansprakelijk.

Een tekortkoming van een financieel dienstverlener betekent niet dat er automatisch recht bestaat op schadevergoeding. Daarvoor is een oorzakelijk verband noodzakelijk: uw schade moet het gevolg zijn van de fout van de dienstverlener. Dat verband moet voldoende direct en nauw zijn. Voor een oorzakelijk verband is ook nodig dat u de schade niet had geleden als de fout niet was gemaakt. Met andere woorden: het moet aannemelijk zijn dat u onder andere omstandigheden geen schade had geleden.

Komt uw schade voor vergoeding in aanmerking, dan volgt een schadeberekening. Het uitgangspunt daarbij is dat u zoveel mogelijk in de toestand wordt gebracht waarin u zou hebben verkeerd als de financiële dienstverlener naar behoren had gehandeld. Anders gezegd: hoe had u ervoor gestaan als de fout niet was gemaakt?

Het komt voor dat een deel van de schade voor uw rekening blijft. Bijvoorbeeld omdat er een omstandigheid speelt waarvoor u zelf verantwoordelijk bent, de zogenoemde 'eigen schuld'. Dan vindt er een schadeverdeling plaats. De Geschillencommissie beoordeelt welk percentage van de schade voor rekening van de financiële dienstverlener en welk percentage voor uw rekening komt. Daarnaast kan het zo zijn dat u de schade had kunnen beperken, maar dat niet heeft gedaan, zie het voorbeeld 'Ton wordt te laat overgeboekt'. Ook dan blijft een deel van de schade voor uw rekening.

Afhankelijk van uw klachtzaak kunnen verschillende schadeposten in beeld zijn. Het kan zijn dat u de advieskosten terugvordert van de financieel dienstverlener. Er kan sprake zijn van gevolgschade: u bent dekking misgelopen na een onjuist of onvolledig verzekeringsadvies of u bent koerswinst misgelopen na een administratieve fout van de bank. Of u heeft kosten moeten maken die u anders niet gemaakt

 Lees voor



Geschillencommissie zal per schadepost beoordelen of de schade het directe gevolg is van de fout van de dienstverlener.

Schade kan ook bestaan uit wettelijke rente. Daarmee wordt de schade bedoeld die u lijdt doordat u op uw schadevergoeding hoeft te wachten. De Geschillencommissie zal bepalen vanaf welke datum de wettelijke rente berekend moet worden. Als u vindt dat u recht hebt op wettelijke rente, kunt u dit invullen in het klachtformulier.

Een bijzondere schadepost is smartengeld, ook wel 'immateriële schade'. De criteria hiervoor zijn heel specifiek en staan in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.

Kort gezegd:

- a) de aansprakelijke persoon heeft het nadeel opzettelijk toegebracht
- b) de benadeelde heeft lichamelijk letsel, is in zijn eer of goede naam geschaad of op andere wijze in zijn persoon aangetast of
- c) de nagedachtenis van een overledene is aangetast. Smartengeld wordt niet vaak toegekend in Kifid-procedures. Het komt een enkele keer voor.

Mogelijk heeft u juridische kosten voor incasso of rechtsbijstand gemaakt voor en tijdens de procedure bij Kifid. U kunt een vergoeding krijgen voor deze kosten. Hiervoor gelden [specifieke regelingen die u kunt vinden op onze website](#).

Het voeren van een procedure kost tijd. Soms verlangen consumenten voor die bestede uren een vergoeding. In het algemeen kent de Geschillencommissie voor bestede tijd echter geen vergoeding toe. Het uitgangspunt is dat de schadevergoeding de financiële schade moet compenseren. In het algemeen hebben de aan de klacht bestede uren uw vermogenspositie niet feitelijk beïnvloed. Dit kan anders zijn wanneer u aantoonbaar inkomsten bent misgelopen.

De Geschillencommissie gaat bij het vaststellen van de schade af op de gegevens die u en de tegenpartij aanleveren. Bent u het samen eens over de relevante bedragen, dan gaat de Geschillencommissie ervan uit dat de bedragen kloppen. Maar bent u het niet eens, dan moet eerst beoordeeld worden welke partij gelijk heeft. Zo nodig zal de Geschillencommissie aanvullende vragen stellen en aanvullende documenten opvragen.

Is het schadebedrag niet precies vast te stellen, dan mag de Geschillencommissie de schade schatten. Levert slechts één partij gegevens over de geleden schade aan en betwist de andere partij dat bedrag niet, dan zal de Geschillencommissie meestal van dat bedrag uitgaan.

De Geschillencommissie kan (aanvullende) vragen stellen over de schadeberekening. Het is zinvol om die voldoende concreet en specifiek te beantwoorden. Als een partij vragen niet of onvoldoende beantwoordt, kan dit betekenen dat de Geschillencommissie alleen op de gegevens van de andere partij afgaat of de schade gaat schatten.

## Tips

Het helpt wanneer u in het klachtformulier in ieder geval het volgende vermeldt:

- Het bedrag van de gewenste schadevergoeding.
- De onderbouwing van de schadepost(en). Documenten die de opbouw van het schadebedrag ondersteunen, kunt u het beste direct meesturen met het klachtformulier.
- Het verband tussen uw schade en het handelen of nalaten van de financiële dienstverlener.

### *Geactualiseerde versie*

*Dit is een geactualiseerd kennisdocument en komt in de plaats van de eerder gepubliceerde versie op 30 juli 2021.*

## Meer over dit onderwerp

### Meer voorbeelden uit de Kifid-praktijk

- [GC 2025-0206](#)
- [GC 2025-0162A](#)
- [CvB 2024-0008](#) (en bijbehorende [tussenuitspraak CvB 2023-0012](#))
- [GC 2024-0605](#)
- [GC 2024-0566](#)
- [GC 2024-0011](#)
- [GC 2023-0959](#)

## Vindplaats van de genoemde wet- en regelgeving

- [Afdeling 10 Burgerlijk Wetboek 6](#) (Wettelijke verplichtingen +
- [Artikel 119 Burgerlijk Wetboek Boek 6](#)

 Lees voor



- [Artikel 401 Burgerlijk Wetboek Boek 7](#) (civiele zorgplicht)

*De informatie in dit kennisdocument is bedoeld om u inzicht en achtergrond te geven in de manier waarop Kifid met klachten over een bepaald onderwerp omgaat. Dit kan u helpen bij de voorbereiding van uw eigen zaak. Uiteraard is elke situatie anders. In uw klachtzaak kan een omstandigheid spelen die wij hier niet hebben genoemd.*

- 
- › [Ik heb een klacht](#)
  - › [Ik ben een financiële dienstverlener](#)
  - › [Kennis en uitspraken](#)
  - › [Nieuws](#)
  - › [Contact](#)
  - › [Reglementen](#)
  - › [Veelgestelde vragen](#)
  - › [Over Kifid](#)
  - › [Werken bij](#)
  - › [English](#)

### Volg ons op

[Uw privacy](#) | [Cookies](#)

[Colofon](#) | [Sitemap](#)

 [Lees voor](#)

