

## **Minder hypotheekklachten bij Kifid: 'Reden voor tevredenheid in deze turbulente woningmarkt'**

Gepubliceerd op [Kop-Munt.nl](https://www.kop-munt.nl) op 24 mei 2023:

<https://www.kop-munt.nl/kop/archief/minder-hypotheekklachten-bij-kifid-reden-voor-tevredenheid-in-deze-turbulente-woningmarkt/>

**Uit het jaarverslag van klachteninstituut Kifid blijkt dat vorig jaar het aantal behandelde hypotheekklachten is gedaald van 465 naar 382. Een opvallende daling, gezien het feit dat het aantal bankklachten juist met ruim 150 toenam naar 851. "Toch zijn 382 hypotheekklachten nog te veel, al leert de praktijk dat dit niet geheel te voorkomen is", stelt Menno Luiten, commercieel directeur bij De Hypotheker.**

Vorig jaar zijn er zo'n 500.000 hypotheekaanvragen gedaan, waardoor 382 Kifid-klachten een zeer bescheiden aantal is, meent Christian Dijkhof, voorzitter van branchevereniging OvFD en oprichter/eigenaar van The HypotheekCompany. "382 klachten lijken haast bij het onvermijdelijke minimum te horen", zegt hij.

Dijkhof ziet een verband met een grotere mate van regelgeving. "Regelgeving wordt op individueel niveau nog weleens als 'lastig' ervaren, in het grotere geheel heeft het een positief effect gehad. En het is fijn dat we deze ontwikkeling terugzien in de vermindering van het aantal klachten. Zelfs in een turbulente woningmarkt, waar een hypotheek afsluiten zéker geen vanzelfsprekendheid is, kunnen we daar niet ontevreden over zijn."

### **2022 hectisch jaar hypotheekmarkt**

Volgens Menno Luiten was kalenderjaar 2022 voor de hypotheekmarkt een heel hectisch jaar met de snel stijgende hypotheekrente en een recordaantal hypotheekaanvragen. "Tussen de aankoop en het passeren van de woning bij de notaris zit veelal een periode van ongeveer drie maanden. De gevolgen van de veranderingen rondom de huizenmarkt openbaren zich mogelijk pas in het huidige kwartaal. De oorzaak dat het aantal klachten is gedaald, kan mogelijk gevonden worden in kwalitatief advieswerk- en bemiddeling, tevreden klanten door grote financiële voordelen bij oversluiten en betere/efficiëntere klachtafhandeling bij financiële dienstverleners."

Luiten vindt 382 hypotheekklachten nog te veel, al leert volgens hem de praktijk dat dit niet geheel te voorkomen is. "Kifid kan hierbij voor alle partijen toegevoegde waarde leveren en een beslissing maken door óf te bemiddelen óf een uitspraak te doen."

### **Kifid onder vuur**

Kifid lag een aantal jaren geleden onder vuur, omdat het consumenten onvoldoende bescherming zou bieden ten opzichte van de financiële sector. Financiële dienstverleners zouden te veel in het

gelijk worden gesteld. Dijkhof vindt dat Kifid de kritiek ter harte heeft genomen. “Ik kan niet anders dan constateren dat er momenteel vrij evenwichtige uitspraken liggen. Kifid voert op een volwassen en professionele wijze de klachtenbehandeling uit.”

Luiten vindt het lastig een mening te geven over de dienstverlening en afhandeling van Kifid. “De klachten over vestigingen van De Hypotheker – en daar ben ik blij om – worden in verhouding (zeer) beperkt aangeboden bij Kifid. Mijn algemene mening is dat Kifid een laagdrempelig portaal is, waar onze klanten hun dossier niet alleen aan wet- en regelgeving kunnen laten toetsen, maar ook omstandigheden en het advies- en bemiddelingsproces worden meegewogen in deze toetsing. Voor zover ik kan beoordelen functioneert Kifid voldoende. Dit blijkt ook uit de gepubliceerde tevredenheidsbeoordeling (7.7), al geeft deze beoordeling mogelijk nog wel ruimte voor verbetering.”

“Bij een professionele en volwassen sector hoort een volwaardige en onafhankelijke klachtenbehandeling die laagdrempelig en bereikbaar is. Natuurlijk is er altijd ruimte voor verbetering, maar ik zou zeggen dat we als sector best tevreden kunnen zijn over de wijze waarop Kifid hier invulling aangeeft”, aldus Dijkhof.