Uitspraak Commissie van Beroep Kifid 2025-0042

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon,
P.G. Polstra AA RB, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell,
F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	18 juni 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	123Advies B.V., gevestigd te Apeldoorn, verweerster in beroep, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht en vordert schadevergoeding. De Commissie is van oordeel dat het advies gebrekkig tot stand is gekomen, maar dat niet gebleken is dat het onder de gegeven omstandigheden inhoudelijk niet passend was en tot schade bij de consument heeft geleid. Voor het toekennen van schadevergoeding is bij die stand van zaken geen grond. De adviseur wordt wel veroordeeld tot restitutie van een groter deel van de door de consument betaalde advies- en bemiddelingskosten dan toegewezen door de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 7 januari 2025 gedateerd en op 10 januari 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 29 november 2024 (dossiernummer [nummer 1] respectievelijk [nummer 2], gepubliceerd onder nummer 2024-1046).

1.2 De adviseur heeft een op 7 maart 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van het beroep heeft plaatsgehad op 17 maart 2025. De consument is daar verschenen, bijgestaan door [naam 1] van [financieel adviesbureau], kantoorhoudende te Apeldoorn. Namens de adviseur was [naam 2] aanwezig, bijgestaan door mr. O.B. Zwijnenberg, advocaat te Rotterdam. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 29 november 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.12, voor zover in dit stadium relevant. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 4 november 2021 heeft de consument contact opgenomen met de adviseur voor het inplannen van een vrijblijvend oriëntatiegesprek voor een hypotheekaanvraag. In het systeem heeft de adviseur onder andere het volgende aangetekend: *"Opmerkingen (...) Mevrouw wilt* [sic] *kijken wat mogelijkheden zijn voor verlagen van maandlast gezien de rente (...)"*.

3.3 Ten tijde van de aanvraag was de consument getrouwd met haar toenmalige echtgenoot (hierna: de echtgenoot). Zij waren getrouwd op huwelijkse voorwaarden. De woning en de hypothecaire geldlening van € 206.000,-, die zij bij Rabobank had afgesloten, stonden enkel op haar naam. De maandlast voor de hypothecaire geldlening bij Rabobank was € 1.054,- per maand en bestond uit een aflossingsvrij en een annuïtair leningdeel.

3.4 Op 18 november 2021 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden. Uit het gespreksverslag en de aantekeningen die de adviseur van dat gesprek heeft gemaakt, blijkt onder andere dat de consument wilde onderzoeken of het mogelijk was lagere lasten te realiseren, zodat deze op één inkomen draagbaar bleven en de consument in het geval van life-events in de woning kon blijven wonen en dat het haar wens was de rente voor 20 jaar vast te zetten. Op 22 november 2021 heeft de consument de adviseur laten weten dat zij verder wil met de aanvraag.

3.5 Op 26 november 2021 heeft de adviseur middels een Aegon maatwerkformulier (hierna: het maatwerkformulier) de aanvraag ingediend. De aangevraagde hypotheek bedroeg € 260.000,- terwijl, gelet op het inkomen van de consument, de maximaal toegestane hypotheek € 180.000,- bedroeg. De adviseur heeft daarop aan Aegon uitgelegd waarom de lening ondanks het feit dat in dit geval normen werden overschreden, toch verantwoord was. De consument heeft het Aegon maatwerkformulier ondertekend voor akkoord. Op het maatwerkformulier staat onder andere het volgende:

> *"Uw klant wenst een hogere lening aan te vragen dan volgens de toetsnormen van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet (hierna TR norm) verantwoord is. (...) Binnen de TR norm is er de mogelijkheid om maatwerk te leveren in individuele gevallen.*
>
> *(...)*

"Motivatie met onderbouwing

(...)

Mevrouw heeft op dit moment een hypotheek bij de Rabobank en betaalt al een aantal jaren een bruto maandlast van € 1.054. Ondanks de hoogte van de boete is het wenselijk om de hypotheek (zuiver) over te sluiten en de maandlasten te verlagen zodat de betaalbaarheid ook naar de toekomst gegarandeerd is. Mevrouw is begin dit jaar namelijk (tijdelijk) van 4 naar 3 dagen werken gegaan, omdat haar man (mevrouw is gehuwd) een hoog inkomen geniet.

Vanwege ervaringen uit het verleden is het wenselijk om enig eigenaar van de woning te blijven en betaalbaarheid op enkel haar inkomen te garanderen, wat met deze oversluiting het geval zal zijn. Bovendien blijft de aanvraag op werkelijke lasten (ruim) passend en ontstaat er naar de toekomst voldoende zekerheid. Mevrouw heeft daar bovenop ruimte om weer 4 dagen te gaan werken mocht dat noodzakelijk blijken.

Het inkomen van meneer (ruim € 90.000,-) is niet meegenomen in deze aanvraag, de LTV ligt rond de 65% en er is op dit moment een buffer van 10.000,- beschikbaar ondanks de hogere lasten. Meneer heeft meer vermogen beschikbaar, maar zoals hierboven genoemd willen klanten dit gescheiden houden."

3.6 Per e-mail van 29 november 2021 heeft de consument de adviseur geschreven dat zij ook een offerte van Rabobank en ABN AMRO Bank wil ontvangen en hem daarbij verzocht eventuele betaalpakketkorting en duurzaamheidskorting vanwege het energielabel daarin mee te nemen. Ze schrijft dat ze alleen een bod van Aegon te weinig vindt om uit te kiezen.

3.7 De adviseur heeft op 30 november 2021 het door Aegon uitgebrachte renteaanbod aan de consument verzonden en haar e-mail van 29 november 2021 als volgt beantwoord:

"(...)
Renteaanbod
De rente voor de toekomstige hypotheek is inmiddels bij Aegon Hypotheken vastgelegd en de ingediende explain (zie bijlage) is geaccepteerd, goed nieuws dus! Mocht de taxatiewaarde hoger uitvallen dan verwacht, is er de mogelijkheid om de hypotheek aflossingsvrij te verhogen tot 50% van de getaxeerde marktwaarde. In dat geval zal er vanuit geldverstrekker een gewijzigd voorstel volgens met minder annuïtaire hypotheek en daarmee lagere maandlasten de komende jaren.
(...)
Keuze Aegon t.o.v. ABN of Rabobank (en NHG)
Aegon is op dit moment de beste mogelijkheid, omdat zij maatwerk accepteren. Dit is bij de ABN en Rabobank niet het geval, een aanvraag zal hier dan ook afgewezen worden. Los van de rente die zij aanbieden (deze is vergelijkbaar of zelfs hoger dan bij Aegon) is de hypotheek hier rond krijgen inclusief boete bij beide partijen geen mogelijkheid.

Zoals besproken tijdens onze afspraak wijken we aanzienlijk af op basis van de toetsnormen; de maximale verstrekking ligt op inkomen vele malen lager dan dit voorstel. Ook NHG is niet mogelijk, omdat er met NHG niet mag worden afgeweken van de maximale verstrekking, in dat geval moet de hypotheek op twee namen komen te staan. Omdat dit laatstgenoemde allerminst wenselijk is heb ik gekozen door Aegon en de maatwerkoplossing geschreven, zij hebben hierop een voorlopig akkoord afgegeven. Daarnaast is er, indien de huidige hypotheek zonder NHG is, de eis dat de waarde van de woning niet boven de NHG grens ligt en dit is helaas wel het geval.

Als bijlage (1) is het renteaanbod toegevoegd en in bijlage (2) zijn de voorwaarden van de geldverstrekker te vinden. Voor nu is er de gelegenheid om deze op het gemak door te nemen en eventuele vragen en/of opmerkingen voor te leggen."

3.8 In dat e-mailbericht laat de adviseur verder weten dat er nog stukken benodigd zijn voordat een definitieve offerte kan worden uitgebracht. Hij vraagt de consument in het kader van het gekozen maatwerk de inkomensgegevens van de echtgenoot aan te leveren. De adviseur licht toe dat de stukken "*enkel dienen enkel ter onderbouwing van de huidige financiële situatie en weerbaarheid*".

3.9 Op 14 december 2021 heeft Aegon een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 260.000,-, bestaande uit drie aflossingsvrije delen, met een bruto maandlast van € 340,17. De hypothecaire geldlening is ten opzichte van de vorige hypothecaire geldlening bij Rabobank met € 54.000,- verhoogd omdat de vergoeding voor vervroegde aflossing en de overige kosten voor oversluiten zijn meegefinancierd. De adviseur heeft de offerte dezelfde dag doorgestuurd naar de consument en aangegeven dat als er vragen zijn zij contact met hem kan opnemen. In de offerte staan de volgende waarschuwingen:

*"**Zo werkt aflossingsvrij lenen***
U lost tijdens de looptijd niet af en dus blijft uw schuld hetzelfde. U bouwt ook geen bedrag op waarmee u de lening aan het eind van de looptijd kunt terugbetalen. U betaalt iedere maand alleen een bedrag aan rente. Op de einddatum moet u het hele bedrag van de aflossingsvrije lening (€ 260.000,00) in één keer terugbetalen. Dit kan met de verkoopopbrengst van uw woning. Of u moet op een andere manier een bedrag opbouwen om de lening terug te betalen.

U leent meer dan de norm
U leent € 260.000,-. Volgens de normberekening kunt u op basis van het inkomen maximaal € 160.381,- lenen. De regelgeving voor leningen staat het in uitzonderingsgevallen toe om af te wijken van de norm. U maakt hiervan gebruik en leent dus meer dan de norm. Daarmee loopt u het risico dat u in de toekomst uw hypotheeklasten niet kunt betalen. U weet dat u dit risico loopt. U heeft dit ook besproken met uw adviseur."

3.10 Op 17 december 2021 heeft de adviseur de consument bericht dat Aegon definitief akkoord is met het verstrekken van de gevraagde financiering. Op 5 januari 2022 is de hypotheek-akte gepasseerd bij de notaris.

3.11 Per e-mail van 13 januari 2022 heeft de adviseur de consument gewaarschuwd voor de gevolgen van arbeidsongeschiktheid en haar geïnformeerd over de mogelijkheid om dit risico te verzekeren. In de mail staat het volgende:

> *"**Het risico arbeidsongeschiktheid***
> *Onderdeel van ons advies is wijzen op de financiële risico's rond arbeidsongeschiktheid. We vinden het daarom het van belang er op te wijzen dat er mogelijkheden zijn dit te verzekeren. Arbeidsongeschiktheid neemt consequenties met zicht mee en daarom kan het als belangrijk worden ervaren om hier een verzekering voor af te sluiten. Dit om te voorkomen dat u in de financiële problemen komt.*
>
> ***Zelf berekenen***
> *Als adviseur kunnen wij inzage geven in wat de gevolgen zijn van arbeidsongeschiktheid. Er zijn verschillende verzekeringsoplossingen om het risico te verzekeren, verzekeraar TAF heeft een handige rekentool ontwikkeld om inzage te krijgen, klik hier voor de inkomensterugvalmeter.*
>
> ***Aanbod Hypotheek Aflos Verzekering***
> *Om er voor te zorgen dat je een bewuste financiële keuze maakt is er een (automatische) offerte opgesteld. Deze is zichtbaar in het 123-hypotheekdossier. Hier vindt je een kort filmpje met meer informatie over arbeidsongeschiktheid. Daarnaast vindt je hier een aanbod voor de 'Hypotheek Aflos Verzekering'. Maak je geen gebruik van het 123-hypotheekdossier? Reageer dan gerust per e-mail en dan versturen we de offerte per e-mail. Bij akkoord kan desgewenst kan de verzekering direct worden aangevraagd. (...)"*

3.12 De consument heeft niet gereageerd op deze e-mail.

3.13 Op enig moment in 2023 heeft de consument zich tot haar vertegenwoordiger gewend die financieel planner van beroep is. Op zijn verzoek heeft de consument op 3 juli 2023 het adviesrapport bij de adviseur opgevraagd. Het adviesrapport heeft zij uiteindelijk pas op 4 januari 2024 ontvangen. Dit is gebeurd nadat zij zich hierover had beklaagd bij de adviseur en een officiële klacht heeft ingediend.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument vordert kort gezegd restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingskosten van € 2.650,- vermeerderd met rente en verder een bedrag van € 600.000,- vermeerderd met rente voor o.a. kosten in verband met het oversluiten van de lening zoals advieskosten, taxatiekosten, notariskosten (tezamen € 4.121,49), de vergoeding voor vervroegde aflossing (€ 50.003,74) en gederfde inkomsten. Ook vordert de consument buitengerechtelijke kosten en een proceskostenvergoeding.

4.2 De consument legt hieraan ten grondslag dat de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht. In de eerste plaats stelt zij zich op het standpunt dat de adviseur het adviesrapport te laat heeft verstrekt. Ten tweede stelt zij dat zij geen passend advies heeft gekregen. In dat kader voert zij het volgende aan:

- De adviseur heeft veel stappen van de leidraden van de AFM met betrekking tot hypotheekadvisering niet goed uitgevoerd. Daardoor heeft hij de huwelijkse voorwaarden te laat in het adviestraject opgevraagd. De aanvraag heeft hierdoor onnodig vertraging opgelopen en de consument heeft als gevolg hiervan renteschade geleden.

- De adviseur heeft de consument niet gewezen op het risico dat zij loopt als zich life events zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid en echtscheiding voordoen. Als hij dit wel zou hebben gedaan, dan zou zij dit risico hebben verzekerd. Op dit moment wordt de consument daadwerkelijk door echtscheiding en arbeidsongeschiktheid geconfronteerd met een inkomensterugval. Doordat de consument geen risicoverzekeringen heeft afgesloten, loopt zij inkomsten mis en kan zij de maandlast van € 340,17 niet of moeilijk opbrengen. Zij vordert dan ook het bedrag dat zij aan verzekeringsuitkeringen mist, de restschuld die overblijft na noodgedwongen verkoop van haar woning en verhuis- en inrichtingskosten.

- De adviseur heeft nagelaten een vergelijking te maken tussen leningen bij verschillende aanbieders. Ook heeft de adviseur nagelaten te onderzoeken of rentemiddeling tot een lastenverlaging zou kunnen leiden.

- Tot slot wordt de vergoeding voor vervroegde aflossing die de consument heeft betaald niet binnen een redelijke termijn terugverdiend. De adviseur had haar dan ook moeten adviseren om niet over te sluiten.

4.3 De Geschillencommissie heeft in de bestreden uitspraak als volgt geoordeeld. Zij heeft overwogen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door het adviesrapport niet voorafgaand aan het sluiten van de hypothecaire geldlening aan te leveren. Dit rechtvaardigt niet een volledige vergoeding van de betaalde advies- en bemiddelingskosten. Het is redelijk dat de adviseur € 1.000,- van de betaalde advieskosten aan de consument restitueert.

Wat betreft de vraag of sprake is van een passend advies, is de Geschillencommissie van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden, omdat het advies aansloot op de wensen van de consument. Dat er wellicht ook alternatieven mogelijk waren, maakt niet dat er sprake is van een slecht of niet passend advies, aldus de Geschillencommissie.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consument voert in beroep, samengevat weergegeven, het volgende aan. Met betrekking tot de te late verstrekking van het rapport stelt de consument dat zij daardoor voorafgaand aan het accepteren van de offerte geen duidelijk, goed onderbouwd en persoonlijk afgestemd advies heeft gekregen en niet is gewezen op de risico's die zij liep. Hierdoor heeft zij geen weloverwogen beslissing kunnen nemen.

5.2 Wat betreft het niet passend zijn van het advies stelt de consument zich op het standpunt dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft overwogen dat het niet volgen van de Leidraad hypotheekadvisering niet automatisch leidt tot een zorgplichtschending, dat de adviseur niet hoefde te waarschuwen voor het risico van echtscheiding en dat de adviseur heeft voldaan aan zijn informatieverplichting met betrekking tot het verzekeren van arbeidsongeschiktheid.

5.3 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt.

5.4 Net als de Geschillencommissie gaat de Commissie van Beroep uit van het volgende juridisch kader. Tussen de consument en de adviseur is een opdracht tot dienstverlening afgesloten en is er dus een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek). Dat 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.

5.5 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 cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consument.

5.6 De Commissie van Beroep is, gelet op dit kader, van oordeel dat de adviseur het advies-traject op diverse punten beter had kunnen en moeten uitvoeren. In de eerste plaats is de inventarisatie van de stukken met betrekking tot de hypotheekaanvraag niet volledig geweest.

Niet gebleken is dat de adviseur alle voor het advies relevante documenten heeft opgevraagd met betrekking tot onder meer de woning van de consument, haar echtscheiding en haar huwelijkse staat ten tijde van de aanvraag, haar financiële situatie en pensioen. Ten tweede heeft de adviseur, ondanks het verzoek van de consument daartoe, de consument geen inzage gegeven in opties van andere hypotheekaanbieders of andere hypotheekvormen (zoals rentemiddeling). Hij heeft deze wel genoemd, maar daarbij aangegeven dat de optie minder gunstig was of waarschijnlijk niet zou worden geaccepteerd door de desbetreffende hypotheekverstrekker. Daardoor heeft de consument de opties niet zelf kunnen vergelijken en geen volledig geïnformeerde keuze gehad. Ten derde had de adviseur meer aandacht dienen te besteden aan het inzichtelijk maken van de mogelijke invloed van life events als werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en pensioen. Tot slot heeft de adviseur nagelaten de consument voorafgaand aan het sluiten van de hypotheek te informeren en adviseren over het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Weliswaar is er na het afsluiten van de hypotheek een standaard e-mail aan de consument verzonden waarin is gewezen op de mogelijkheid van het afsluiten van een verzekering, maar het had op de weg van de adviseur gelegen voorafgaand aan het sluiten van de hypotheek een analyse te maken van de situatie van de consument, mogelijke scenario's voor te leggen en haar daarover te adviseren.

5.7 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie van Beroep dat het advies gebrekkig tot stand is gekomen.

5.8 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is er echter geen grond om aan te nemen dat het advies inhoudelijk ondeugdelijk of niet passend was, mede gelet op de wensen van de consument. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er een reële optie was dat de adviseur haar een meer passend en gunstiger advies had kunnen geven. Weliswaar heeft zij in de stukken en tijdens de zitting in beroep enkele alternatieve adviezen genoemd, maar die zijn niet als zodanig (dus passend en gunstiger) aan te merken. Voortzetting van de bestaande hypotheek zou betekenen dat de consument aanzienlijk hogere maandlasten (€ 1.054,-) zou hebben gehouden, die zij in de huidige situatie juist moeilijker zou kunnen dragen. Bij rentemiddeling bij dezelfde hypotheekverstrekker had de vergoeding in verband met vervroegde aflossing nog steeds betaald moeten worden en ook bij deze optie waren de maandlasten aanzienlijk hoger geweest dan bij de feitelijk geadviseerde hypotheek. Voor zover de consument betoogt dat haar geadviseerd had moeten worden bij de nieuwe hypotheek een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten, geldt dat zij niet aannemelijk heeft gemaakt dat het afsluiten van een arbeidsongeschiktheidsverzekering, gelet op de geringe hypothecaire maandlasten van € 340,17, voor haar een passend advies was geweest.

5.9 Nu niet aannemelijk is geworden dat er een reële optie was dat de adviseur een beter passend en gunstiger advies aan de consument had kunnen geven dan het advies dat hij haar feitelijk heeft gegeven, kan niet worden aangenomen dat de consument als gevolg van het gebrekkig tot stand gekomen advies schade heeft geleden, anders dan de hierna te bespreken kosten van het advies.

5.10 De slotsom is dat de wijze waarop het advies is tot stand gekomen niet voldoet aan de daaraan te stellen zorgvuldigheidseisen, maar dat er geen aanknopingspunten zijn om aan te nemen dat het advies inhoudelijk niet passend was en tot enige schade bij de consument heeft geleid. Voor een vergoeding van schade als door de consument gevorderd is bij die stand van zaken geen grond. Wel acht de commissie van beroep het redelijk dat de adviseur, gelet op de gebrekkige totstandkoming van het advies, een groter deel van de door de consument betaalde advies- en bemiddelingskosten restitueert dan is toegewezen door de Geschillencommissie. Een bedrag van € 1.650,- acht de Commissie van Beroep daarvoor billijk.

5.11 Het voorgaande leidt ertoe dat het hoger beroep van de consument in zoverre slaagt dat de een hoger bedrag aan te restitueren advieskosten wordt toegekend, namelijk € 1.650,-. De beslissing van de Geschillencommissie zal in zoverre worden vernietigd. De adviseur zal worden veroordeeld tot het vergoeden van het door de consumenten betaalde klachtgeld van € 500,-.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

verklaart het hoger beroep gedeeltelijk gegrond;

vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 29 november 2024 voor wat betreft het daarin toegekende bedrag van € 1.150;

veroordeelt de adviseur tot betaling van een bedrag van € 1.650,- aan de consument;

veroordeelt de adviseur tot betaling van een bedrag van € 500,- aan proceskosten aan de consument.