Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0071

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. K.A.J. Bisschop,
P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	12 november 2025
Beroep ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verzoekers in beroep, verder gezamenlijk te noemen de consumenten en afzonderlijk consument I en consument II
Tegen	ING Bank N.V., verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Hypotheekadvies door bank. Zorgplicht. De bank heeft op verzoek van de consumenten een indicatieve berekening opgesteld van de lasten bij het aangaan van een aanvullende financiering voor de koop van een nieuwe woning. Volgens de consumenten heeft de bank daarbij haar zorgplicht geschonden. De bank is bij die berekening uitgegaan van voortzetting van de bestaande leningen terwijl de consumenten via een middeling de bestaande leningen opnieuw voor tien jaar vast wilden zetten. De definitieve offerte van de bank was wel op dat laatste uitgangspunt gebaseerd en leidde tot aanzienlijk hogere maandlasten dan die genoemd in de indicatieve berekening. De consumenten hadden de nieuwe woning toen al gekocht. Zij stellen dat zij hadden afgezien van de koop van de nieuwe woning indien zij tijdig van de juiste maandlasten op de hoogte waren geweest. Zij voeren verder aan dat het hypotheek-adviesrapport van de bank fouten bevat. De bank bestrijdt het standpunt van de consumenten. Volgens de bank is de indicatieve berekening gebaseerd op de door de consumenten genoemde wens de bestaande leningen mee te nemen. De Commissie van Beroep oordeelt dat het dossier geen aanknopingspunten bevat voor het standpunt van de consumenten zodat de bank op dit punt haar zorgplicht niet heeft geschonden. De Commissie van Beroep is het wel met de consumenten eens dat het hypotheek-adviesrapport fouten bevat. Die zijn zodanig dat de bank geen aanspraak kan maken op de daarvoor in rekening gebrachte kosten.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 22 januari 2025 ontvangen e-mail hebben de consumenten 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 12 december 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-1103). Bij een op 2 februari 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben de consumenten de beroepsgronden geformuleerd.

1.2 De bank heeft een op 1 april 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 15 september 2025. De consumenten waren daarbij aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam], principal hypotheekadviseur en de heer [naam], juridisch medewerker. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben pleitnota's 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 12 december 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder de randnummers 2.1 tot en met 2.8. 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 Consument I heeft in de tweede helft van 2022 een gesprek met een adviseur van de bank gehad over de (potentiële) plannen van de consumenten om te verhuizen en de gewenste (mogelijke) verhoging van hun hypothecaire geldlening.

3.3 In september 2022 hebben de consumenten verschillende documenten aangeleverd en op 29 september 2022 heeft consument I een gesprek met de bank gehad waarbij hij inzicht heeft gegeven in hun situatie en plannen met betrekking tot het kopen van een andere woning. Op basis van enkele indicatieve berekeningen door de bank werd op dat moment duidelijk dat de (gewenste) verhoging van de hypotheek waarschijnlijk geen probleem zou zijn.

3.4 In januari 2023 heeft consument I, in verband met het concreet worden van de mogelijke koop van een bepaalde woning, en de verkoop van hun 'oude' woning, de bank gevraagd om een indicatieve opzet van de benodigde (verhoogde) hypothecaire geldlening.

3.5 Op 16 januari 2023 heeft de bank de volgende e-mail aan de consument I gestuurd: *"Bijgaand de structuur van jullie hypotheekaanvraag. Na ontvangst van de laatste documenten zal ik alles voor jullie aanvragen.*

Koopsom	E 1.150.000
Overdrachtsbelasting 2%	E 23.000
Hypotheek & Levering	E 1.200
Advies & Afhandeling	E 1.700
Bankgarantie	E 1.150
Investering	E 1.1770.050
Overbruggingshypotheek	E 625.050 -/-
Eigen geld	E 50.000 -/-
Hypotheek	E 502.000

Levenhypotheek	Restant contract 1,94%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,94%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,57%
Aflossingsvrij	Restant contract 1,99%
Annuïteiten	Nieuw rentecontract 10 jaar 4,34%
Totale nieuwe maandlasten	Bruto E 1.368
	Netto E 1.115
Let op: je premie Leven polis moet je er nog bij optellen. Die heb ik niet in beeld.	

Bij de aanvraag werken we alles in een definitief advies uit.
(...)"

3.6 Enkele dagen na 16 januari 2023 hebben de consumenten hun woning verkocht en de andere woning gekocht.

3.7 Op 3 februari 2023 hebben de consumenten enkele gegevens, waaronder de stukken van de aankoop van de 'nieuwe' woning en de verkoop van de 'oude' woning, naar de bank gestuurd. De consumenten hebben op 3 februari 2023 ook de adviesovereenkomst getekend. Daarin zijn de te betalen advieskosten (inclusief personeelskorting) van € 950,- opgenomen en zijn de door de bank te verrichten werkzaamheden opgesomd, te weten:

> *"- Inventarisatie van uw huidige en toekomstige (verwachte) financiële situatie, uw wensen en doelstellingen, risicobereidheid en kennis over en ervaring met financiële zaken op basis van de door u aangeleverde informatie.*
> *- Informatie en uitleg geven over hypotheken, bijvoorbeeld over de methoden van aflossing, de verschillende rentevormen en -tarieven en de betaalbaarheid van uw hypotheeklasten als uw inkomen verandert.*
> *- Een uitgebreide analyse van uw situatie waarin verschillende scenario's in beeld worden gebracht op basis van de geïnventariseerde informatie.*
> *- Opmaken van een passend hypotheekadvies met betrekking tot uitsluitend een ING hypotheek, gericht op uw persoonlijke situatie. Het advies is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever aangeleverd heeft."*

3.8 Op 3 maart 2023 hebben de consumenten verschillende (te tekenen) stukken van de bank ontvangen, waaronder het hypotheek-adviesrapport en de offerte van 2 maart 2023 voor een hypothecaire geldlening € 522.050,- verdeeld over vier leningdelen.

3.9 Consument I heeft na ontvangst van de stukken op 3 maart 2023 direct contact opgenomen met de bank, omdat de consumenten ervan geschrokken waren dat de maandtermijn in de offerte niet het (bruto) bedrag van € 1.368,- bruto maar € 1.788,- bruto bleek te zijn. Vervolgens is met de bank gekeken naar verschillende varianten. Uiteindelijk hebben de consumenten toch gekozen voor de in de offerte van 2 maart 2024 gekozen opzet.

3.10 Over het verschil in de indicatieve opzet en de uiteindelijke offerte van de hypothecaire geldlening, hebben de consumenten geklaagd bij de bank.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 Volgens de consumenten heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten geschonden bij de advisering over de hypothecaire geldlening. Tijdens de advisering is de consumenten een lager maandbedrag voorgehouden dan uiteindelijk in de offerte is aangeboden waardoor de consumenten voor een voldongen feit hebben gestaan en de offerte hebben moeten accepteren. Alternatieven waren geen optie. Daarnaast staan er aantoonbare onjuistheden in het hypotheek-adviesrapport. De consumenten vorderen, naar de Commissie van Beroep begrijpt, een bedrag van € 43.040,-. Dit bedrag kan worden onderverdeeld in € 41.640,- aan schade wegens het verschil tussen de lasten volgens de indicatie en de offerte en een bedrag van € 950,- voor de kosten van het hypotheek-adviesrapport. De consumenten vorderen daarnaast een niet gespecificeerd bedrag aan immateriële schadevergoeding.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten niet heeft geschonden. De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consumenten afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consumenten voeren in beroep aan dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat de bank niet onzorgvuldig heeft gehandeld. Zij betogen dat zij al een adviesrelatie hadden met de bank op het moment dat zij op 16 januari 2023 de indicatieve berekening van de bank ontvingen. Gelet op de informatie waarover de bank toen beschikte heeft de bank met die berekening de consumenten onjuist geadviseerd, aldus de consumenten. De consumenten voeren verder aan dat het hypotheek-adviesrapport diverse fouten bevat waardoor de bank geen of maar voor een deel aanspraak kan maken op vergoeding van de kosten daarvan. De Commissie van Beroep oordeelt als volgt.

Indicatieve berekening

5.2 De consumenten voeren terecht aan dat zij op 16 januari 2023 een adviesrelatie hadden met de bank. Tussen partijen staat vast dat de bank toen al een oriënterend gesprek had gehad met consument 1 en diverse documenten van de consumenten had ontvangen. Het was de bank toen ook duidelijk dat de koop van een nieuwe woning, waarvoor de consumenten financiering nodig hadden, concreet werd. De bank heeft niet betwist dat de consumenten op 13 januari 2023, dus voordat zij de indicatieve berekening ontvingen, de adviesovereenkomst al van de bank hadden ontvangen. Onder die omstandigheden moet worden aangenomen dat er een adviesrelatie bestond tussen de bank en de consumenten. De omstandigheid dat de adviesovereenkomst pas later is getekend, doet daaraan niet af.

5.3 Dat betekent echter niet dat het advies dat de bank door middel van de indicatieve berekening gaf, onjuist of onzorgvuldig was. De Commissie van Beroep licht dat als volgt toe.

5.4 De consumenten voeren aan dat de bank op het moment dat zij vroegen om een indicatieve berekening ermee bekend was dat zij een risicomijdend profiel hadden. Gelet daarop had de bank hun geen advies mogen geven dat uitging van de korte resterende looptijd van de bestaande leningen. De consumenten wensten via een middeling de bestaande leningen opnieuw voor tien jaar vast te zetten. Zij hebben de indicatieve berekening ook op die manier gelezen, aldus steeds de consumenten. De bank heeft uitdrukkelijk betwist dat zij op het moment dat zij gevraagd werd een indicatieve berekening te maken, ermee bekend was de consumenten een berekening wensten op basis van middeling. Volgens de bank hadden de consumenten juist de wens geuit de bestaande leningen, vanwege de lage rente, mee te willen nemen. De indicatieve berekening was opgesteld conform die wens. De bank wijst erop dat dit met zoveel woorden in de indicatieve berekening wordt vermeld. Bij de levenhypotheek en de aflossingsvrije leningen staat “restant contract” met een rentepercentage. Bij de annuïteiten staat daarentegen “nieuw rentecontract 10 jaar” met een rentepercentage.

5.5 Het lag op de weg van de consumenten om feiten en omstandigheden aan te dragen waaruit volgt dat de bank, op het moment dat zij de indicatieve berekening met de consumenten deelde, ermee bekend was dat de consumenten een nieuw contract wilden aangaan voor tien jaar waarin de bestaande leningen via middeling werden meegenomen. Het dossier biedt hiervoor echter geen aanknopingspunten. De consumenten hebben op de zitting naar voren gebracht dat dit aan de orde gekomen is tijdens een gesprek begin januari 2023. De bank heeft dat betwist. De Commissie van Beroep constateert dat in het document ‘Het adviesproces in chronologische volgorde’, dat de consumenten als bijlage 1 bij hun klacht hebben overgelegd, niet verwezen wordt naar een dergelijk gesprek.

5.6 Daar komt bij dat in de indicatieve berekening bij de bestaande leningen gesproken wordt over “restant contract” terwijl bij de annuïteiten “nieuw rentecontract 10 jaar” wordt vermeld.

Dat is een duidelijke aanwijzing dat de indicatieve berekening uitging van voortzetting van de bestaande leningen. Deze aanwijzing was naar het oordeel van de Commissie van Beroep ook kenbaar voor de consumenten. Uitgaande van de wens van de consumenten om via middeling de bestaande leningen opnieuw voor tien jaar vast te zetten, had van de consumenten mogen worden verwacht dat zij hierover bij de bank aan de bel hadden getrokken. Niet gebleken is dat zij dat hebben gedaan.

5.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten niet heeft geschonden. De consumenten kunnen daarom geen aanspraak maken op schadevergoeding.

De kosten van het hypotheek-adviesrapport

5.8 De bank heeft erkend dat in het hypotheek-adviesrapport de nodige fouten staan. Zo staat in het rapport ten onrechte dat een bruto maandlast van € 2.500,- per maand voor de consumenten aanvaardbaar is, dat zij al geruime tijde € 1.500,- per maand sparen, dat zij een BKR-geregistreerde lening van € 8.800,- hebben en dat de consumenten het advies van de bank hebben overgenomen om een overlijdensrisicoverzekering van bijna € 300.000,- af te sluiten. Daarnaast staan er nog meer fouten in het rapport. De Commissie van Beroep is van oordeel dat deze fouten zodanig zijn dat het rapport niet met de door de bank in acht te nemen zorgvuldigheid is opgesteld. Onder deze omstandigheden kan de bank geen aanspraak maken op enig loon voor het rapport. Dat de Commissie van Beroep hiervoor heeft geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de bank de consumenten inhoudelijk onjuist heeft geadviseerd, maakt dit niet anders. Dit betekent dat de bank de voor het rapport in rekening gebrachte kosten van € 950,- aan de consumenten dient terug te betalen.

Slotsom

5.9 De slotsom is dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door een hypotheek-adviesrapport aan de consumenten te sturen waarin diverse fouten voorkomen. Voor het overige is niet gebleken dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie van Beroep zal de uitspraak van de Geschillencommissie vernietigen en beslissen dat de bank de kosten van het adviesrapport aan de consumenten dient terug te betalen. De vordering van de consumenten zal voor het overige worden afgewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 vernietigt de tussen partijen gegeven uitspraak van de Geschillencommissie van 12 december 2024;

6.2 beslist dat de bank de kosten van het hypotheekadvies van € 950,- aan de consumenten dient terug te betalen;

6.3 wijst de vordering van de consumenten voor het overige af.