

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0871

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Den Haag Lorentzplein, gevestigd te Den Haag, verder te noemen: de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothek. Zorgplicht. Hoewel er geen sprake is van een ondertekende, schriftelijke overeenkomst van opdracht, oordeelt de commissie dat de rechtsverhouding tussen partijen in ieder geval vanaf 13 juni 2023 als een overeenkomst van opdracht dient te worden gekwalificeerd. Dat hierbij een fout is gemaakt die aan de adviseur te verwijten is, is niet vastgesteld. De vordering is afgewezen.

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) het verweerschrift van de adviseur.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een hypotheek afgesloten zonder tussenkomst van de adviseur.
- 2.2 In januari 2022 is de consument bij de adviseur zonder afspraak binnengelopen. De consument wilde van de adviseur weten of hij met de overwaarde op zijn woning vier garageboxen zou kunnen kopen, waarbij de maandelijkse aflossing gemaximeerd zou blijven op € 400,-. In antwoord hierop heeft de adviseur financiële gegevens opgevraagd, welke de consument in de periode tot oktober 2022 bij de adviseur heeft aangeleverd.

2.3 Op 4 november 2022 heeft de adviseur een online inventarisatieformulier ingevuld en geconstateerd dat de consument niet in aanmerking komt voor het oversluiten van zijn hypotheek bij zijn huidige geldverstrekker (hierna: de geldverstrekker).

2.4 Op 13 juni 2023 heeft de adviseur de geldverstrekker het volgende gemaild:

‘Willen jullie voor klant [naam] de risicoklasse aanpassen (zie bijlage WOZ waarde). Klant wil ook graag de rente vastzetten tegen 5 jaar 4,76% t/m 65% van de marktwaarde, zodat zijn maandlasten dalen.’

2.5 De geldverstrekker heeft het verzoek deels uitgevoerd: de risicoklasse is aangepast, maar de variabele rente is niet vastgezet. Hierop heeft de adviseur op 25 augustus 2023 gebeld met de geldverstrekker en daarbij is afgesproken dat de consument door ondertekening van een omzettingsformulier de rente alsnog met terugwerkende kracht kon laten vastzetten. Het omzettingsformulier is diezelfde dag aan de adviseur gemaild.

2.6 De consument heeft het omzettingsformulier niet ondertekend.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument houdt de adviseur aansprakelijk voor zijn schade ten bedrage van € 14.688,- en de wettelijke rente daarover vanaf 1 augustus 2022.

2.8 Ter onderbouwing stelt hij het volgende. Vanaf 2022 heeft de consument de adviseur regelmatig bezocht. In maart 2022, kreeg hij van de adviseur te horen dat de jaarcijfers niet toereikend waren en is hem geadviseerd in loondienst te gaan. In april 2022 is de consument in loondienst gegaan en hij heeft dit direct aan de adviseur doorgegeven. Bij de vervolgb bezoeken, waarin hij zijn zorgen uitte over de stijgende hypotheeklasten, verzekerde de adviseur hem dat dit tijdelijk was en dat hij de rente zou monitoren. Pas in oktober 2022 kreeg de consument te horen dat zijn aanvraag niet haalbaar was vanwege het ontbreken van pensioenopbouw. Niettemin beloofde de adviseur de variabele rente vast te zetten om verdere stijging van zijn hypotheeklasten te voorkomen. Uiteindelijk heeft de adviseur pas op 13 juni 2023 een verzoek tot aanpassing van de risicoklasse ingediend, maar geen verzoek om de variabele rente vast te zetten. De rente is daardoor variabel gebleven. Door niet adequaat te handelen en geen tijdig advies te geven, heeft de adviseur zijn zorgplicht geschonden en is hij schadeplichtig. De schade ziet op het verschil in aflossing van 1 augustus 2022 tot en met 1 augustus 2027.

2.9 Verder is nooit gezegd dat de hypotheek niet via het kantoor van de adviseur liep. Evenmin is hem verteld dat de adviseur de consument alleen wilde “helpen” zonder kosten in rekening te brengen. De consument heeft altijd de indruk gehad dat de adviseur zijn hypotheekadviseur was.

Het verweer van de adviseur

- 2.10 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Beoordeeld moet worden of de adviseur gehouden is de consument een schadevergoeding van € 14.688,- te betalen. De adviseur heeft de stellingen van de consument betwist en daarbij als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat er geen overeenkomst van opdracht is gesloten met de consument. De commissie zal dit verweer als eerste beoordelen.

Is tussen partijen een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen?

- 3.2 Tussen partijen staat vast dat de adviseur betrokken is geweest bij het wijzigen van de hypotheek van de consument. Beoordeeld dient te worden hoe de rechtsverhouding van partijen in deze moet worden gekwalificeerd.
- 3.3 Ingevolge artikel 7:400 BW is de overeenkomst van opdracht een overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt werkzaamheden te verrichten. Of een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen, in die zin dat er rechtens afdwingbare afspraken zijn gemaakt, is afhankelijk van de bedoeling van partijen en van hetgeen partijen over en weer jegens elkaar hebben verklaard en uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en mochten afleiden.
- 3.4 Het contact tussen partijen is begonnen met een oriënterend gesprek in 2022, het opvragen van inkomensgegevens en het online invullen van een inventarisatieformulier bij de geldverstrekker. Uit die feiten volgt niet zonder meer dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen. Nu de adviseur dat gemotiveerd heeft betwist en de consument geen andere feiten heeft gesteld waaruit wel volgt dat een overeenkomst van opdracht is gesloten, oordeelt de commissie dat partijen geen overeenkomst van opdracht hebben gesloten totdat de adviseur bij de geldverstrekker het wijzigingsverzoek van 13 juni 2023 heeft ingediend. Vanaf dat moment heeft de adviseur de rol van opdrachtnemer op zich genomen. De adviseur omschrijft de consument in deze e-mail ook als 'klant'. Hoewel er geen sprake is van een ondertekende, schriftelijke overeenkomst van opdracht, oordeelt de commissie dat de rechtsverhouding tussen partijen in ieder geval vanaf 13 juni 2023 als een overeenkomst van opdracht dient te worden gekwalificeerd. Hierbij is van belang dat een dergelijke overeenkomst ook mondeling tot stand kan komen.

De zorgplicht van de adviseur

- 3.5 Zoals vastgesteld onder punt 3.4 is er een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen tussen de consument en de adviseur.¹ De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.² 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.³
- 3.6 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 cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument omtrent zijn 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.

Is de adviseur toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening?

- 3.7 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door niet adequaat te handelen en hem niet tijdig te informeren. De adviseur heeft dit betwist en die betwisting onderbouwd door aan te tonen dat hij de geldverstrekker op 13 juni 2023 heeft gemailld en verzocht de risicoklasse aan te passen en de variabele rente vast te zetten, zie hiervoor onder punt 2.4. In zoverre staat vast dat de adviseur heeft gedaan wat hem is verzocht.
- 3.8 De adviseur stelt verder dat de geldverstrekker de rente alleen vast wilde zetten als de consument een omzettingsformulier zou ondertekenen. Hij stelt ook dat hij de consument heeft verzocht om een omzettingsformulier te ondertekenen, maar dat de consument dit heeft geweigerd en dat daarom de geldverstrekker de rentewijziging niet heeft doorgevoerd. De consument heeft dit niet betwist en daarom gaat de commissie ervan uit dat dit juist is. Dat de rente op het op 13 juni 2023 gemaillde verzoek niet is vastgezet, is daarom niet het gevolg van het handelen van de adviseur en dus ook niet van een zorgplichtschending door de adviseur.

¹ Zie artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek in de bijlage bij deze uitspraak.

³ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het wet- en regelgeving

Hieronder staan de wettelijke bepalingen waarna is verwezen in de uitspraak

Burgerlijk Wetboek, Boek 7

Artikel 400

1. *De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.*

(...)

Artikel 401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.