Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0733

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ANTARES Advies, gevestigd te Sittard, verder te noemen adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening in 2006 zijn de consumenten geadviseerd door de adviseur. In februari 2024 is het de consumenten opgevallen dat de looptijd van het aflossingsvrije deel tot 2036 liep en het beleggingsdeel tot november 2024. De consumenten stellen zich op het standpunt dat er voor het beleggingsdeel een verkeerde looptijd is geadviseerd en dat de adviseur bij het herstellen van de looptijd is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. De adviseur betwist beide stellingen van de consumenten. De commissie is van oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Door de afwezigheid van gespreksnotities heeft de adviseur niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Daarnaast acht de commissie de afwijkende looptijd van 18 jaar in de gegeven omstandigheden ongebruikelijk, waardoor zij ervan uitgaat dat er in 2006 een fout advies is gegeven. Voor wat betreft de schadevergoeding is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat het noodzakelijk was om de gehele hypotheek over te sluiten. Wel acht zij het begrijpelijk dat de consumenten naar een andere adviseur zijn gegaan. De commissie wijst de vordering van € 2.300,- voor de gemaakte advieskosten toe en wijst de overige vorderingen af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2025. Op de hoorzitting was een van de consumenten aanwezig. Namens de adviseur was aanwezig de heer [naam 3]. De adviseur werd vertegenwoordigd door de heer [naam 4], advocaat, kantoorhoudende te Utrecht.

1.3 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2006 een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening afgesloten, waarbij zij de adviseur hebben ingeschakeld voor advies en bemiddeling. Deze hypothecaire geldlening had twee leningdelen: een aflossingsvrij deel en een beleggingsdeel.

2.2 In het adviesrapport dat in 2006 door de adviseur aan de consumenten is verstrekt, is voor het beleggingsdeel een looptijd van 18 jaar geadviseerd. In de overeenkomst met de kredietverstrekker is voor het beleggingsdeel een einddatum van 1 november 2024 overeengekomen, wat neerkomt op een looptijd van 18 jaar. In het financieel jaaroverzicht van 2021 dat de consumenten van de kredietverstrekker hebben ontvangen, staat ook een einddatum van 1 november 2024 voor het beleggingsdeel.

2.3 In een brief die de consumenten van hun vermogensbeheerder hebben ontvangen in juli 2015 is een advies gegeven naar aanleiding van een door de consumenten ingevuld evaluatieformulier vermogensbeheer. Hierin is het volgende opgenomen:

> *'Het door u aangegeven doel: In 2037 een waarde van uw portefeuille van € 110.000,00 ter aflossing van uw hypotheek, lijkt, op grond van het gemiddelde scenario, niet haalbaar. Wij adviseren u om uw doelstelling aan te passen. Voor het streefrendement verwijzen wij naar de bijgaande prognose.'*

2.4 In februari 2024 is het de consumenten opgevallen dat de looptijd van het aflossingsvrije deel tot 2036 liep en het beleggingsdeel tot november 2024. De consumenten hebben daarop contact opgenomen met de adviseur. Op 14 maart 2024 heeft er tussen de consument en de adviseur een gesprek plaatsgevonden op het kantoor van de adviseur.

2.5 De consumenten hebben in augustus 2024 een brief van de kredietverstrekker ontvangen met de mededeling dat het beleggingsdeel per 1 november 2024 in zijn geheel afgelost dient te worden.

2.6 Op 22 augustus 2024 heeft de adviseur de volgende e-mail naar de kredietverstrekker gestuurd:

'Beste relatie,

Client wenst de looptijd van de beleggingshypotheek te verlengen naar 01-11-2036. Gelieve hiervoor het nodige te doen.

Hartelijke groet,

[naam adviseur]'

2.7 De consumenten hebben vervolgens een brief van de kredietverstrekker gedateerd op 24 september 2024 ontvangen voor het omzetten van het beleggingsdeel naar een aflossingsvrij deel en annuïtair deel en het verlengen hiervan tot 1 november 2036. De kredietverstrekker heeft hiervoor aanvullende documentatie bij de consumenten opgevraagd.

2.8 Op 20 november 2024 hebben de consumenten de hypotheek laten oversluiten bij een andere kredietverstrekker.

De klacht en de vorderingen

2.9 De consumenten vorderen een schadevergoeding van in totaal € 15.637,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 22 november 2024. Dit bedrag bestaat uit € 600,- aan taxatiekosten, € 2.300,- aan advieskosten, € 1.843,- aan notariskosten en extra rentekosten (2 jaar 4,3% in plaats van 1,8%) van € 10.894,-. Zij voeren daartoe – samengevat – het volgende aan. De adviseur heeft een fout gemaakt door een looptijd van 18 jaar te adviseren. In de rendementsprognose van de vermogensbeheerder is een horizon van 2037 aangegeven en het was duidelijk dat een looptijd van 18 jaar niet de bedoeling was. In het gesprek dat in maart 2024 is gevoerd, is daarnaast afgesproken dat de adviseur contact zou opnemen met de kredietverstrekker. De adviseur heeft echter pas op 22 augustus 2024 voor het eerst contact opgenomen met de kredietverstrekker. De adviseur is dan ook duidelijk tekortgeschoten in zijn zorg- en informatieplicht door de consumenten niet op de hoogte te houden van de voortgang ten aanzien van het verlengen van het beleggingsdeel.

2.10 *Het verweer*

De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd. Er is geen sprake van een verkeerd gegeven advies. De consument wilde de looptijd van de oude hypotheek aanhouden en deze vóór zijn pensioendatum aflossen. Daarnaast wenste de consument een zo laag mogelijke maandlast. De consument heeft bewust gekozen voor deze constructie. Daarnaast hebben de adviseur en de consument op 14 maart 2024 een gesprek gehad op het kantoor van de adviseur. In dit gesprek is afgesproken om de brief van de krediet-verstrekker over het aflossen van de hypotheek af te wachten. Deze brief, alsmede overige correspondentie van de kredietverstrekker, heeft de consument de adviseur nooit doen toekomen. De adviseur heeft de kredietverstrekker desondanks op 22 augustus 2024 vanuit service verzocht al het nodige te doen om de looptijd van het beleggingsdeel te verlengen naar 1 november 2036. De consument is in de tussentijd met andere advieskantoren in gesprek gegaan, terwijl de kredietverstrekker de hypotheek nooit heeft opgeëist en in afwachting was van gevraagde documenten. Het oversluiten van de hypotheek naar een andere bank was absoluut niet noodzakelijk en de adviseur wijst iedere aansprakelijkheid voor de gemaakte kosten af.

De adviseur beschikt daarnaast niet (meer) over het dossier, aangezien de portefeuille van de adviseur op 1 december 2011 aan een derde is verkocht en door contractoverneming is overgedragen conform artikel 6:159 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Bij deze contract-overneming is overeengekomen dat de portefeuille per 1 februari 2012 voor rekening en risico was van de koper. Aangezien de rechten en verplichtingen zijn overgegaan naar de koper, betekent dit dat de aansprakelijkheidsrisico's die voortvloeien uit de portefeuille ook zijn overgegaan op de koper. Ten slotte heeft de consument de adviseur niet in gebreke gesteld conform artikel 6:82 en artikel 6:83 BW, waardoor is verzuimd om de adviseur in de gelegenheid te stellen voor oplossingen zorg te dragen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om twee vragen. De eerste vraag die de commissie moet beantwoorden is of de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn advisering ten aanzien van de looptijd van het beleggingsdeel van de hypothecaire geldlening. De tweede vraag is of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door de consumenten niet op de hoogte te houden van de voortgang ten aanzien van het verlengen van het beleggingsdeel van de hypothecaire geldlening. De commissie beantwoordt beide vragen bevestigend en licht dat hieronder toe.

3.2 Vast staat dat de rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). In het licht hiervan rust op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht.

3.3 Volgens artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer, in dit geval de adviseur, bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit 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. 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. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij zijn cliënten omtrent hun situatie en relevante omstandigheden om zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van zijn cliënten. Ook mag van hem worden verwacht dat hij de voortgang van een hypotheekaanvraag bewaakt en de tijdlijnen in de gaten houdt en dat hij actie onderneemt bij eventuele aanvullende vragen van de hypotheekverstrekker.

De adviseur is tekortgeschoten

3.4 Partijen verschillen van mening over het advies dat door de adviseur in 2006 is gegeven. De consumenten zijn van mening dat er een fout advies is gegeven ten aanzien van de looptijd van het beleggingsdeel van de hypothecaire geldlening, aangezien het ongebruikelijk is dat voor dit leningdeel een andere looptijd geldt dan voor het aflossingsvrije leningdeel. De adviseur betwist dit en stelt zich op het standpunt dat er geen verkeerd advies is gegeven. Volgens de adviseur kunnen er omstandigheden van toepassing zijn waardoor er voor verschillende leningdelen andere looptijden geadviseerd worden en is dit geen ongebruikelijke constructie.

3.5 De commissie overweegt dat op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken.[1] Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. De gegevens die ten grondslag liggen aan het advies van de adviseur, waaronder de gespreksnotities van de hypotheekadviesgesprekken, bevinden zich immers in het domein van de adviseur. Ter zitting is gebleken dat de adviseur geen gespreksnotities beschikbaar heeft waaruit blijkt wat er besproken is. De commissie oordeelt dat het wel op de weg van de adviseur lag om gespreksnotities op te maken en deze te bewaren. Daarnaast acht zij de afwijkende looptijd van 18 jaar in de gegeven omstandigheden ongebruikelijk, waardoor zij ervan uitgaat dat er in 2006 een fout advies is gegeven. Hierdoor is de adviseur tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht.

3.6 Met betrekking tot het contact tussen de adviseur en de consumenten ten aanzien van het verlengen van de looptijd van het beleggingsdeel oordeelt de commissie het volgende. Vast staat dat de consumenten en de adviseur op 14 maart 2024 een gesprek hebben gehad over de looptijd van het beleggingsdeel en dat de adviseur op 22 augustus 2024 een mail heeft gestuurd naar de kredietverstrekker met het verzoek al het nodige te doen om de looptijd van het beleggingsdeel te verlengen naar 1 november 2036. Vast staat ook dat de adviseur daarna geen actie meer heeft ondernomen. De commissie is van oordeel dat de adviseur daarmee onvoldoende inspanning heeft geleverd voor de verlenging van het beleggingsdeel, hetgeen wel van hem mocht worden verwacht uit hoofde van de overeenkomst met de consumenten. Daarnaast heeft de adviseur onvoldoende initiatief getoond om in contact met de consumenten te blijven over de verlening van de looptijd van het beleggingsdeel. De adviseur is hierdoor tekortgeschoten in zijn zorgplicht.

[1] Zie onder meer GC Kifid nr. 2021-0070 (overweging 3.8), 2023-0162 (overweging 3.4-3.5), 2023-0736 (overweging 3.7) en 2024-0839 (overweging 3.5)

De schadevergoeding

3.7 De vervolgvraag is tot welke schade de tekortkomingen hebben geleid. 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 de consument zelf verantwoordelijk voor is.

3.8 De commissie is van mening dat niet alle schade die de consumenten vorderen voor vergoeding in aanmerking komt. Met betrekking tot de gevorderde taxatiekosten van € 600,-, de notariskosten van € 1.843,- en de extra rentekosten van € 10.894,- oordeelt de commissie als volgt. Op basis van de beschikbare gegevens kan de commissie niet vaststellen dat het noodzakelijk was om de gehele hypotheek over te sluiten. Niet uitgesloten is dat de hypotheek bij de kredietverstrekker verlengd had kunnen worden; het proces hiervoor was immers al in gang gezet en het dossier bevat geen aanwijzingen dat het oversluiten niet mogelijk zou zijn geweest. De consument is op eigen initiatief met een andere kredietverstrekker in zee gegaan. Hierdoor is de commissie van mening dat er niet voldoende causaal verband is tussen de tekortkoming van de adviseur en de gestelde schade voor wat betreft het oversluiten van de hypotheek.

3.9 Met betrekking tot de gevorderde advieskosten van € 2.300,- oordeelt de commissie het volgende. Hoewel niet kan worden vastgesteld of – en in welke mate – de schade beperkt of voorkomen had kunnen worden als de consumenten de adviseur een tweede kans hadden gegeven, is de commissie van mening dat het niet onredelijk is te verwachten dat dit niet zou zijn gelukt. Op grond van artikel 6:83 onder c BW treedt verzuim in zonder ingebrekestelling wanneer de schuldeiser (in dit geval de consument) uit een mededeling van de schuldenaar (in dit geval de adviseur) moet afleiden dat deze in de nakoming van de verbintenis zal tekortschieten. Op grond van artikel 3:37 lid 1 BW kan een mededeling ook in een gedraging besloten liggen. Vanwege de stroefheid in het contact met de adviseur kan de commissie begrijpen dat de consumenten hieruit hebben afgeleid dat de adviseur niet veel meer voor hen zou betekenen in het proces voor het oversluiten van de hypotheek. Door het gevoel van urgentie kan zij ook begrijpen dat de consumenten naar een andere adviseur zijn gegaan zonder de adviseur eerst in gebreke te stellen. Het verzuim is ingetreden door het stilzitten van de adviseur. Het directe gevolg hiervan is dat de consumenten advieskosten hebben moeten maken. Dat is schade die zij door het verzuim van de adviseur hebben geleden.

3.10 Dit leidt tot de slotsom dat de adviseur € 2.300,- aan de consumenten moet vergoeden.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de adviseur een bedrag van € 2.300,- aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 22 november 2024 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

- wijst de overige vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek 3

Artikel 37

1. *Tenzij anders is bepaald, kunnen verklaringen, met inbegrip van mededelingen, in iedere vorm geschieden, en kunnen zij in een of meer gedragingen besloten liggen.*

   (...)

Burgerlijk Wetboek 6

Artikel 83

Het verzuim treedt zonder ingebrekestelling in:

a. *wanneer een voor de voldoening bepaalde termijn verstrijkt zonder dat de verbintenis is nagekomen, tenzij blijkt dat de termijn een andere strekking heeft.*
b. *wanneer de verbintenis voortvloeit uit onrechtmatige daad of strekt tot schadevergoeding als bedoeld in artikel 74 lid 1 en de verbintenis niet terstond wordt nagekomen;*
c. *wanneer de schuldeiser uit een mededeling van de schuldenaar moet afleiden dat deze in de nakoming van de verbintenis zal tekortschieten.*

Burgerlijk Wetboek 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.*

2. *(...)*

Artikel 401

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