

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0205

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	2 maart 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	A.Z. Pensioeninzicht h.o.d.n. A.Z. Financieel Inzicht, gevestigd te Heerenveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben zich beklagd over het adviestraject bij de adviseur en stellen hierdoor schade te hebben geleden die zij op de adviseur wensen te verhalen. De klacht gaat over het onnodig oversluiten van hun hypothecaire geldlening tegen een hogere rente, het verlies van hypotheekrenteaftrek en de extra kosten die zij hebben moeten maken hierdoor. De adviseur heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat de adviseur gedeeltelijk is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn werkzaamheden en dat de consumenten recht hebben op een schadevergoeding. De commissie heeft de vordering gedeeltelijk toegewezen.

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; 5) de dupliek van de adviseur; 6) de aanvullende stukken van de adviseur na de hoorzitting; 7) de aanvullende stukken van partijen na de hoorzitting; 8) hun reacties over en weer en 9) de laatste reactie van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 oktober 2025. Een van de consumenten nam deel aan de hoorzitting en de adviseur nam deel aan de hoorzitting.
- 1.3 De consumenten hebben 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 consumenten hadden een hypothecaire geldlening (hierna ook: de geldlening) bij bijBouwe.

Deze geldlening is in 2016 tot stand gekomen via (een rechtsvoorganger van) de adviseur. De hypotheeksom was € 135.600,- tegen een vaste effectieve jaarrente van 1,84%, en een rentevastperiode van 10 jaar. De looptijd van de geldlening is 30 jaar.

- 2.2 In mei 2019 is een van de consumenten een eenmanszaak gestart.
- 2.3 In april 2022 hebben de consumenten de adviseur benaderd voor het verkrijgen van een financiering voor de verbouwing en verduurzaming van hun woning. De adviseur heeft aangegeven dat hij, gelet op hun inkomenssituatie waarbij een van de consumenten zelfstandig ondernemer is, de beste ervaringen heeft met de ING Bank. De consumenten hebben geantwoord dat zij niet geïnteresseerd zijn in deze aanbieder en dat zij volstaan met de goedkoopste betrouwbare aanbieder, zoals hun huidige aanbieder.
- 2.4 De consumenten zijn vervolgens financiële verplichtingen aangegaan met betrekking tot de verbouwing en verduurzaming van hun woning.
- 2.5 Ten behoeve van de financiering daarvan is in januari 2023 de resterende geldlening bij Bouwe van € 113.480,- overgesloten naar de ING Bank. Ook is de geldlening verhoogd. De hypotheeksom bij de ING Bank bedroeg vervolgens € 147.741,- tegen een vaste effectieve jaarrente van 4,75% met een rentevastperiode van 20 jaar.
- 2.6 In de offerte van de ING Bank staat opgenomen:

'Annuiteitenhypotheek

Bedrag	€ 147.741,00
Looptijd	€ 30 jaar
(...)	
Rentevaste periode	20 jaar
Uw persoonlijke rente	4,75%
(...)	
Depot bedrag	€ 30.000,-'

- 2.7 In juni 2024 en september 2024 hebben de consumenten de adviseur opnieuw benaderd met de wens voor een nieuwe financiering en hebben hem gevraagd om het maximaal te lenen bedrag voor ze uit te rekenen. De adviseur heeft in juni 2024 aangegeven dat ze € 220.000,- konden lenen en in september 2024 gaf hij aan dat ze € 206.000,- konden lenen. De consumenten konden dit niet volgen en zij hebben een andere adviseur in de arm genomen.
- 2.8 Na met hun nieuwe adviseur de stukken te hebben doorgenomen hebben zij zich beklagd over de dienstverlening van de adviseur met betrekking tot het oversluiten van de geldlening in 2023. Zij hebben aangevoerd dat het advies niet passend is geweest waardoor zij schade hebben geleden en dat de geldlening bij de ING Bank onjuist te boek is gesteld waardoor ze geen recht meer hebben op de fiscale hypotheekrenteaftrek.

- 2.9 Na de hoorzitting hebben de consumenten (middels hun nieuwe adviseur) een standpuntbepaling bij de fiscus opgevraagd met betrekking tot de hypotheekrenteaftrek. De reactie van de belastinginspecteur is door de consumenten ingebracht. Daarin staat:

'U geeft in het door u gedane verzoek aan dat uw cliënten in september 2016 een annuïtaire hypotheek ter hoogte van € 135.600 hebben afgesloten bij BijBouwe. In januari 2023 is deze hypotheek omgezet naar de ING, waarbij de schuld wegens een voorgenomen verbouwing is verhoogd naar € 147.741. De resterende hypotheek bij BijBouwe (€ 113.480) is toen afgelost. De looptijd van de gehele hypotheek bij ING is afgesloten voor 360 maanden. Hiermee wordt, zoals u terecht aangeeft in uw verzoek, niet meer voldaan aan de aflossingseis zoals bedoeld in artikel 3:119c Wet IB 2001.

(...)

In december 2024 hebben uw cliënten de looptijd van de hypotheek gewijzigd, waardoor ten aanzien van de gehele schuld weer wordt voldaan aan de aflossingseis. Ik ben daarom van mening dat vanaf het jaar 2025 de gehele schuld weer kwalificeert als eigenwoningschuld en dat de gehele hypotheekrente weer in aanmerking mag worden genomen in box 1.

(...)

De aangiften inkomstenbelasting 2023 en 2024 van uw client zijn reeds definitief vastgesteld. Gelet op het beperkte fiscale belang zal ik, ten aanzien van de volledig in aanmerking genomen hypotheekrenteaftrek in box 1, geen navorderingsaanslagen opleggen aan uw cliënten.'

De klachten en vorderingen van de consumenten

- 2.10 De consumenten hebben gesteld dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening en dat ze daardoor schade hebben geleden. In totaal vorderen de consumenten een bedrag van € 13.705,25, verhoogd met de wettelijke rente daarover vanaf 4 januari 2023. Dit bedrag is als volgt opgebouwd.

Hogere rente na oversluiten geldlening, gedurende 3 jaar	€ 9.430,25
Advieskosten adviseur	€ 2.695,00
Kosten hersteladvies nieuwe adviseur	€ 1.625,00
Kosten ING Bank splitsing geldlening	€ 225,00
Daarnaast vorderen de consumenten de gemiste hypotheekrenteaftrek over de jaren 2022 en 2023 terug. Deze vordering is niet gespecificeerd.	

- 2.11 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun vorderingen, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De adviseur heeft ten onrechte het oversluiten van de resterende geldlening bij bijBouwe naar de ING Bank geadviseerd. De adviseur had bij bijBouwe een verhoging van de bestaande geldlening moeten aanvragen. De consumenten voldeden aan de voorwaarden hiervoor van bijBouwe. Er was sprake van 3 jaarstukken van de onderneming, over de jaren 2019, 2020 en 2021. De consumenten hadden bij bijBouwe een hypotheekrentetarief van 1,84%, dat werd na het oversluiten 4,75%.

Dit advies was niet passend gelet op hun wens om enkel een aanvullende financiering voor de verbouwing te verkrijgen. Het verschil tussen de oude en nieuwe rente voor de afgelopen 3 jaar vorderen de consumenten terug.

- 2.12 Daarnaast is de nieuwe geldlening bij ING Bank onjuist geadministreerd. Doordat er geen afsplitsing is gemaakt tussen de overgesloten geldlening en de verhoging voldeed de financiering niet aan de fiscale vereisten voor hypotheekrenteaftrek. De adviseur had hen hiervoor moeten behoeden bij het accorderen van de offerte van de ING Bank. De consumenten willen hiervoor gecompenseerd worden.
- 2.13 Ook vorderen de consumenten de advieskosten die zij aan de adviseur hebben betaald terug, net als de kosten die zij hebben moeten maken voor het hersteladvies van hun nieuwe adviseur en de kosten van de ING Bank.

Het verweer van de adviseur

- 2.14 De adviseur heeft, kort en bondig weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.15 De geldlening die de consumenten in 2016 zijn aangegeven is verstrekt op basis van inkomen uit loondienst. De inkomenspositie van de consumenten was in 2022 anders. Op basis van het onderpand was het geen probleem om voor de consumenten de gewenste financiering te krijgen maar op basis van het inkomen was dat moeilijker. Dit kwam omdat een van de consumenten een eenmanszaak was gestart en inkomen genoot als zelfstandig ondernemer. Daarnaast was de hypotheekrente gestegen en hanteerden aanbieders extra voorwaarden in verband met de Coronapandemie, met name voor aanvragen van zelfstandig ondernemers.
- 2.16 De adviseur heeft de aanvraag bij verschillende aanbieders voorgelegd maar kreeg alleen van de ING Bank een aanbod. De adviseur heeft deze offerte met de consumenten besproken en zij zijn daarmee akkoord gegaan. Bij de notaris is nog een keer alles doorgenomen. Ten tijde van het traject en ook in het contact daarna hebben de consumenten zich niet negatief uitgelaten over de dienstverlening van de adviseur. De klacht heeft de adviseur dan ook verrast.
- 2.17 Het was niet mogelijk om bij bijBouwe een verhoging van de geldlening te verkrijgen. De adviseur heeft geen directe aanstelling bij bijBouwe. De aanvragen verliepen via een online systeem via een servicekantoor. Via het online systeem kon de adviseur de benodigde gegevens invullen en zien of de aanvraag aan de voorwaarden van bijBouwe voldeed. De consumenten voldeden ten tijde van de aanvraag niet aan de voorwaarde van bijBouwe om van de laatste drie volledige kalenderjaren een inkomen als ondernemer aan te tonen. Dit heeft de adviseur met de consumenten besproken en hij is verder gaan kijken.
- 2.18 De adviseur betwist dat de consumenten schade lijden doordat ze hypotheekrenteaftrek mislopen. De consumenten hebben de geldlening bij de ING Bank laten aanpassen en hebben daarom geen schade geleden.

De kosten voor het hersteladvies waren onnodig, zo heeft de nieuwe adviseur geen contact opgenomen met de adviseur en is hem de mogelijkheid ontnomen om een en ander te herstellen. De kosten voor het splitsen van de geldlening bij de ING Bank wil de adviseur wel voor zijn rekening nemen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening jegens de consumenten en gehouden is een schadevergoeding te betalen. De commissie overweegt als volgt.

Het beoordelingskader

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dit volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consumenten dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹ Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consumenten en hun inkomens- en vermogenspositie.²

Het oversluiten van de geldlening in 2023

- 3.3 De consumenten hebben gesteld dat de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening door niet de gewenste verhoging van de financiering bij bijBouwe te bewerkstelligen voor de consumenten. Het oversluiten van de geldlening naar de ING Bank heeft volgens de consumenten enkel geresulteerd in een duurdere geldlening. De adviseur heeft daarentegen aangevoerd dat de consumenten niet voldeden aan de voorwaarden van bijBouwe waarna hij zich tot andere aanbieders heeft gewend. De commissie overweegt als volgt.
- 3.4 De commissie merkt allereerst op dat de onvrede van de consumenten in beginsel invoelbaar is. Ten behoeve van een relatief kleine verhoging is hun geldlening bij bijBouwe immers omgezet tegen een hoger rentepercentage bij een andere aanbieder. Daar- tegenover staat dat de consumenten de offerte van de ING Bank voor akkoord hebben ondertekend, terwijl daarin duidelijk het aangeboden rentetarief staat vermeld.

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

² Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

Het had op de weg van de consumenten gelegen om dat niet te doen als zij daarmee niet akkoord wilden gaan. De omstandigheid dat de consumenten reeds afspraken dan wel kosten hadden gemaakt voor de verbouwing bevindt zich in hun risicosfeer.

- 3.5 De commissie oordeelt ten aanzien van de stelling van de consumenten dat een verhoging bij bijBouwe tot de mogelijkheden behoorde gelet op het Nederlandse bewijsrecht als volgt. Omdat de consumenten dit hebben gesteld is het aan hen om bewijs te leveren voor hun stelling, nu deze stelling door de adviseur gemotiveerd is betwist. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarin staat:

'De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.'

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie zijn de consumenten daarin niet geslaagd en hebben zij onvoldoende bewijs geleverd voor hun stelling. Zodoende is niet komen vast te staan dat de consumenten de gewenste verhoging van de geldlening bij bijBouwe hadden kunnen verkrijgen.

De hypotheekrenteaftrek

- 3.7 De consumenten hebben verder aangevoerd dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening doordat hij er niet op heeft toegezien dat de geldlening bij de ING Bank juist werd geadministreerd. Zo is de geldlening in de offerte van de ING Bank niet opgesplitst in het oude deel – dat al 6 jaar liep – en het nieuwe deel. Dit heeft ertoe geleid dat de geldlening niet voldeed aan de aflossingseis voor hypotheekrenteaftrek, zoals bedoeld in artikel 3:119c Wet IB 2001. De adviseur heeft aangegeven dat een en ander is hersteld en dat het niet tot schade heeft geleid bij de consumenten. De commissie overweegt dat het op de weg van de adviseur had gelegen om als deskundige partij de offerte van ING Bank te controleren en de gevolgen van deze verwerking van de geldlening voor de hypotheekrenteaftrek, te onderkennen. De commissie is het, gelet op het beoordelingskader zoals opgenomen in overweging 3.2, eens met de consumenten dat de adviseur hierin is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. Voorts is het de vraag of dit tot schade heeft geleid die door de adviseur moet worden vergoed.
- 3.8 De consumenten hebben gesteld dat zij door de onjuiste verwerking van de geldlening bij de ING Bank schade hebben geleden welke ziet op gemiste hypotheekrenteaftrek. Op verzoek van de commissie hebben zij ter onderbouwing van hun stelling een standpuntbepaling opgevraagd bij de belastinginspecteur. Deze standpuntbepaling maakt onderdeel uit van het dossier, zie overweging 2.9. Daaruit volgt dat de consumenten wel hypotheekrenteaftrek hebben genoten over de betreffende jaren en dat de geldlening is aangepast in 2024. De problematiek speelt vanaf dat moment niet meer.

Ook heeft de belastinginspecteur aangegeven dat hij, gelet op het beperkte financiële belang, geen navorderingsaanslagen zal opleggen voor de jaren 2023 en 2024. De door de consumenten gestelde schade ten aanzien van de hypotheekrenteaftrek is daarom niet komen vast te staan.

- 3.9 De consumenten hebben ook gevorderd dat de adviseur de advieskosten terugbetaalt. Gelet op de tekortkoming van de adviseur zoals omschreven in overweging 3.6, is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige adviesvergoeding van € 2.695,-.³ De commissie bepaalt dat de adviseur, gelet op de omvang van de tekortkoming daarvan 1/3e terugbetaalt aan de consumenten, de commissie rondt dit bedrag af op € 898,-.
- 3.10 De consumenten hebben ook een vergoeding gevorderd voor de herstelkosten die zij hebben gemaakt ten behoeve van de nieuwe adviseur. De adviseur heeft aangevoerd dat deze kosten onnodig zijn gemaakt en dat hij niet de kans heeft gekregen om een en ander te herstellen. De consumenten daarentegen waren het vertrouwen in de adviseur verloren en hebben zich tot een nieuwe adviseur gewend. De commissie acht beide stellingen invoelbaar en overweegt dat doorslaggevend is dat de kosten die de consumenten hebben moeten maken voor de herstelwerkzaamheden zijn voortgekomen uit de tekortkoming van de adviseur zoals opgenomen in overweging 3.7. De commissie oordeelt dat de kosten voor de herstelwerkzaamheden van de nieuwe adviseur voor rekening van de adviseur dienen te komen. De commissie heeft de consumenten in de gelegenheid gesteld deze herstelkosten nader te onderbouwen. De consumenten hebben daarop gereageerd in hun reactie van 19 februari 2026. Gelet op hun ingestelde vordering en de toelichting van 19 februari 2026 concludeert de commissie dat daartoe een bedrag van € 1.625,- voor vergoeding in aanmerking komt.
- 3.11 Tot slot heeft de adviseur aangegeven dat de kosten die de ING Bank in rekening heeft gebracht voor het splitsen van de geldlening van € 225,- voor zijn rekening dienen te komen. De commissie houdt de adviseur aan deze toezegging.

Conclusie

- 3.12 De commissie heeft geoordeeld dat de adviseur ten aanzien van de juiste opname van de geldlening bij de ING Bank is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening en de schade die hieruit is voortgekomen aan de consumenten dient te vergoeden. Hieronder vallen de kosten voor het hersteladvies ad € 1.625,- en de kosten van de ING Bank ad € 225,-. Voorts heeft de commissie geoordeeld dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige adviesvergoeding zodat hij een bedrag van € 898,- aan de consumenten dient terug te betalen.

In totaal komt dat neer op een door de adviseur te betalen bedrag van € 2.748,- verhoogd met de wettelijke daarover vanaf 4 januari 2023.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 2.748,- aan de consumenten vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 4 januari 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders verlangde wordt afgewezen.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl