

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0853**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

|                 |                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 28 oktober 2025                                                      |
| Klacht van      | De consument                                                         |
| Tegen           | De Hypotheekshop, gevestigd te Haarlem, verder te noemen de adviseur |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                  |
| Uitslag         | Vordering afgewezen                                                  |

### **Samenvatting**

Hypotheekadvies. Anders dan de consument betoogt, is het niet aan de adviseur te wijten dat de consument geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling. Op dit punt is de klacht ongegrond. Wél neemt de commissie aan dat de adviseur de consument onvoldoende geïnformeerd heeft over de consequenties van de opeethypothek. Op dit punt is de adviseur tekortgeschoten. Deze tekortkoming heeft echter niet tot schade geleid. De vorderingen van de consument worden 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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. D.J. Wolf (advocaat).
- 1.3 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.
- 1.4 De adviseur 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 In juli 2023 heeft de consument de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De geldlening was bedoeld voor de aankoop van een nieuwe woning.
- 2.2 De consument had al een hypothecaire geldlening bij Rabobank voor haar 'oude woning' (de woning die zij wilde verkopen).

In de toepasselijke voorwaarden was een meeneemregeling opgenomen, waardoor de consument (onder voorwaarden) de rentecondities van haar hypothecaire geldlening zou kunnen 'meenemen' naar een (nieuwe) hypothecaire geldlening bij Rabobank ter financiering van de nieuwe woning.

- 2.3 Op 26 juli 2023 heeft de adviseur namens de consument een hypotheekaanvraag gedaan bij Rabobank en bij Obvion. Bij beide aanvragen heeft hij verzocht om maatwerk (een zogeheten 'explain'). Meer in het bijzonder heeft hij Rabobank en Obvion verzocht om de hypotheekaanvraag op basis van de Werkelijke Lasten Toets te beoordelen.
- 2.4 Op 24 augustus 2023 heeft Rabobank de adviseur laten weten dat een beoordeling op basis van werkelijke lasten niet mogelijk was:

*"Ik heb zojuist telefonisch contact gehad over de haalbaarheid van dossier [naam consument]. We kunnen deze aanvraag niet op basis van werkelijke lasten beoordelen, het kan alleen volgens de reguliere normen. Als ik globaal naar de post kijk kom ik uit op een max te lenen van € 110.000. Ik weet niet of mevrouw over voldoende eigen middelen beschikt om de rest zelf te betalen (daarbij moeten de dubbele lasten ook nog betaalbaar blijven).  
Ik hoor graag of er voldoende eigen geld is of dat ik het dossier moet gaan afwijzen."*

- 2.5 Op 6 september 2023 heeft de adviseur Rabobank het volgende gemaild:

*"Ik moet wel zeggen dat het mij blijft verbazen dat jullie ook voor bestaande klanten geen Werkelijke Lasten Toets hanteren, onbegrijpelijk en bijna misdadig.  
Maar goed ik snap dat jij het beleid niet maakt maar wilde het toch kwijt.  
Om nog eens € 35.000 aan eigen middelen in te brengen is gevaarlijk en wordt klant kwetsbaar dat is pas een risico i.p.v. op maatwerk of WLT te verstrekken.  
Graag ontvang ik een afwijzing voor het gevraagde bedrag.  
Gelukkig zijn er nog geldverstrekkers die wel maatwerk leveren zelfs bij een hogere rente dan klant nu heeft."*

- 2.6 Op 7 september 2023 heeft Rabobank de hypotheekaanvraag van de consument officieel afgewezen.
- 2.7 Op 13 september 2023 heeft de consument de adviseur gevraagd naar het totaal aan eigen middelen dat zij zou moeten inbrengen bij een hypothecaire geldlening bij Rabobank. De adviseur heeft aangegeven dat het totaal aan eigen middelen dat zij zou moeten inbrengen € 89.020 was en dat zij, aangezien zij de waarborgsom al had overgemaakt naar de notaris, nog (89.020 -/- 40.150 =) € 48.870 aan extra eigen geld zou moeten inbrengen. Op 19 september 2023 heeft de consument daarop het volgende aangegeven: "Dat bedrag wat de Rabo extra verlangt kan ik niet inleggen, daarmee houdt het dus echt gewoon op."
- 2.8 Vervolgens is het wél gelukt om bij Obvion een hypothecaire geldlening af te sluiten (voor het gewenste bedrag).

- 2.9 In januari 2024 heeft de adviseur namens de consument een hypotheekaanvraag gedaan voor een zogeheten 'opeethypotheek' bij SocioHypotheek. Op 6 februari 2024 heeft de adviseur – conform de wens van de consument – de hypotheekaanvraag bij SocioHypotheek geannuleerd.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De consument vindt dat de adviseur op meerdere punten is tekortgeschoten. In essentie voert zijn de volgende twee punten aan.
- 2.11 In de eerste plaats had de consument al een hypothecaire geldlening bij Rabobank en wilde zij graag gebruik maken van de meeneemregeling. De adviseur heeft zich hier onvoldoende voor ingespannen. Hij is voor het "laag hangende fruit" gegaan door een geldlening bij Obvion te regelen. Daar komt bij dat de adviseur zich ongepast en onprofessioneel heeft gedragen richting Rabobank door in de mail van 6 september 2023 van "misdadig" te spreken en door – zonder overleg met de consument – om een afwijzing te vragen. Vanwege deze tekortkoming vordert de consument een schadevergoeding. De schade is gelijk aan het verschil in de contante waarde van de rente die de consument zou betalen voor een geldlening bij Rabobank mét toepassing van de meeneemregeling en de rente die de consument thans betaalt voor de bij Obvion gesloten geldlening.
- 2.12 In de tweede plaats heeft de adviseur geprobeerd om de consument een 'opeethypotheek' aan te praten. De adviseur had het over een "overwaarde-uitkering" zonder duidelijk te maken dat het om een hypothecaire geldlening ging waarbij een rente in rekening zou worden gebracht van 6,54% per jaar en waarbij in 15 jaar tijd meer dan de helft van de overwaarde van haar woning als rente zou afvloeien naar SocioHypotheek. De adviseur heeft de consument dus ontoereikend voorgelicht. In dat kader vordert de consument een vergoeding voor haar immateriële schade.

*Het verweer*

- 2.13 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**

- 3.1 In essentie zijn er twee geschilpunten, namelijk ten aanzien van 1) de meeneemregeling en 2) de opeethypotheek.
- 3.2 Voor de beoordeling van beide geschilpunten is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

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.<sup>1</sup> 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.

#### *Meeneemregeling*

- 3.3 Dit klachtonderdeel komt voort uit feit dat er geen nieuwe hypothecaire geldlening bij Rabobank tot stand is gekomen, waardoor de consument (die voor haar oude woning een hypothecaire geldlening bij Rabobank had) ook geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling.
- 3.4 De commissie overweegt als volgt. De reden waarom er geen hypothecaire geldlening bij Rabobank tot stand is gekomen, heeft te maken met het feit dat Rabobank niet bereid was om de hypotheekaanvraag op basis van de werkelijke lasten te beoordelen. Uit de overgelegde hypotheekaanvragen blijkt dat de adviseur Rabobank wél verzocht had om de aanvraag te beoordelen op basis van de werkelijke lasten. Rabobank heeft dit verzoek echter afgewezen en daardoor viel het maximale bedrag dat de consument bij Rabobank zou kunnen lenen, lager uit. Dit gat zou opgevuld moeten worden met eigen middelen, maar de consument was hier niet toe in staat. Bij dat laatste merkt de commissie op dat uit het dossier niet duidelijk blijkt hoe en wanneer de adviseur dit precies met de consument besproken heeft. Uit de mail van 19 september 2023 blijkt echter wel dat de consument zelf aangaf dat zij niet in staat was om voldoende eigen middelen in te brengen – met als gevolg dat de gewenste hypothecaire geldlening bij Rabobank niet meer tot de mogelijkheden behoorde. Het is dus niet aan een gebrek aan inspanning van de adviseur te wijten dat er geen nieuwe hypothecaire geldlening bij Rabobank tot stand is gekomen.
- 3.5 Wat betreft de stelling van de consument dat de adviseur zich jegens Rabobank onprofessioneel heeft gedragen door in zijn mail van 6 september 2023 het beleid van de bank “misdadig” te noemen, overweegt de commissie dat de woordkeuze in deze mail – nog even los van de vraag of deze woordkeuze onprofessioneel is – niet de oorzaak is geweest van het feit dat er geen hypothecaire geldlening bij Rabobank tot stand is gekomen. Op 24 augustus 2023, dus vóór de betreffende mail van 6 september 2023, had Rabobank immers al aangegeven dat zij de hypotheekaanvraag niet op basis van een Werkelijke Lasten Toets zou beoordelen en dat het maximale bedrag dat de consument bij de bank zou kunnen lenen € 110.000 zou zijn.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.6 Kortom: het is niet aan de adviseur te wijten dat de consument geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling. Dit betekent dat de vordering tot schadevergoeding op dit punt moet worden afgewezen.

#### *Opeethypotheek*

- 3.7 Het tweede klachtonderdeel ziet op de 'opeethypotheek'. Volgens de consument heeft de adviseur geprobeerd om haar een opeethypotheek aan te praten, terwijl zij daar geen behoefte aan had. De adviseur betwist dit. Hij voert aan dat hij de geldlening bij SocioHypotheek uitgebreid met de consument besproken heeft en dat de consument duidelijk had aangegeven dat zij haar huidige financiële situatie belangrijker vond dan haar eventuele nalatenschap.
- 3.8 De commissie merkt op dat uit het dossier niet blijkt hoe de opeethypotheek precies besproken is. In dat kader is van belang dat op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken.<sup>2</sup> Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consument voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consument 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. De adviseur heeft echter geen gespreksnotities ingebracht. De commissie neemt daarom als vaststaand aan dat de adviseur de consument, voorafgaand aan de hypotheekaanvraag bij SocioHypotheek, onvoldoende geïnformeerd heeft over de consequenties van de opeethypotheek. Gelet op de risico's van een opeethypotheek had hij dit echter goed met de consument moeten bespreken. Door dit niet te doen is de adviseur tekortgeschoten.
- 3.9 Deze tekortkoming heeft echter niet tot schade geleid. De hypotheekaanvraag bij SocioHypotheek is namelijk geannuleerd en dat heeft niet tot extra kosten voor de consument geleid. Zij heeft dus geen vermogensschade geleden. Ook is er geen grondslag voor een immateriële schadevergoeding. De commissie gaat niet mee in het beroep van de consument op artikel 6:106 sub a BW, waarin staat dat de benadeelde recht heeft op schadevergoeding "indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen". Volgens de consument had de adviseur het oogmerk om haar nadeel toe te brengen. De commissie oordeelt echter dat de consument deze stelling niet heeft onderbouwd. Verder benadrukt de commissie het volgende. Dat de adviseur is tekortgeschoten wil nog niet zeggen dat de adviseur kwade bedoelingen had. Van het oogmerk om de consument nadeel toe te brengen is dan ook totaal niet gebleken. De vordering tot immateriële schadevergoeding moet daarom worden afgewezen.

---

<sup>2</sup> 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).

### Slotsom

- 3.10 De slotsom is dat beide vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)