Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1113

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

Datum uitspraak	2 november 2026
Klacht van	De heer [consument 1], en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van ABN AMRO; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van ABN AMRO en 5) de aanvullende stukken van ABN AMRO.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consumenten en ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2021 heeft ABN AMRO de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt. In 2025 hebben zij zich opnieuw tot ABN AMRO gewend voor een aanvullende lening voor de aankoop van een woning. Zij hebben er toen voor gekozen om zich niet te laten adviseren (‘execution only’). De consumenten vinden dat ABN AMRO wanprestatie heeft gepleegd en vorderen een schadevergoeding van € 18.750,- van ABN AMRO. Doordat de woning niet op tijd juridisch is geleverd bij de notaris, hebben zij een boete aan de verkoper moeten betalen. ABN AMRO voert verweer en vindt dat zij geen wanprestatie heeft geleverd. Omdat de consumenten voor ‘execution only’ hebben gekozen, hebben zij volgens ABN AMRO een grote eigen verantwoordelijkheid. Naar het oordeel van de commissie hadden de consumenten zelf in de gaten moeten houden dat de levering bij de notaris op tijd zou plaatsvinden, omdat zij ervoor hebben gekozen om de hypothecaire geldlening tot stand te brengen zonder advisering (‘execution only’). De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Op ABN AMRO rust een (bijzondere) zorgplicht

3.1 Volgens vaste rechtspraak rust op banken tegenover particulieren een (bijzondere) zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun professionele deskundigheid. Deze zorgplicht strekt ertoe consumenten te beschermen tegen het gevaar van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht. Deze zorgplicht beheerst niet alleen de contractuele relatie van de financiële dienstverlener met zijn cliënten, maar ook de pre-contractuele relatie met potentiële cliënten. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval, waaronder de aard van de betrokken rechts-verhouding, het bijzondere risico van het desbetreffende product of de dienst, de eventuele deskundigheid en relevante ervaring van de particuliere cliënt, en diens inkomens- en vermogenspositie.[1] Een andere omstandigheid is of sprake is geweest van advisering.[2]

ABN AMRO heeft enkel opgetreden als aanbieder van hypothecair krediet en niet als adviseur

3.2 De commissie constateert dat ABN AMRO in deze zaak *uitsluitend* heeft opgetreden als *aanbieder* van de (aanvullende) hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun *adviseur*. ABN AMRO stelt dat in haar verweerschrift, maar het blijkt ook uit het volgende. Op 4 juni 2025 heeft ABN AMRO de consument 2 de volgende e-mail gestuurd: *"(...) I saw in the system that you have made the knowledge and experience test, this implies that you want to take out the mortgage without advice, is this correct? (...)"* De consument 2 heeft ABN AMRO daarop het volgende per e-mail van 4 juni 2025 geantwoord: *"(...) Having both contracted a mortgage before, we feel confident about organising this one. Thanks for your help so far. If we change our mind, we know where to find you. (...)"* Verder heeft de consument 2 ABN AMRO op 16 juli 2025 de volgende e-mail gestuurd: *"(...) It seems that we still have to sign the contract for the mortgage advise but as you know we decided to not use the advice. (...)"*

[1] Zie Hoge Raad 11 juli 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7419, Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('*SNS-arrest*'), te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872, rechtsoverweging 4.5, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.3 Als *aanbieder* van de (aanvullende) hypothecaire geldlening behoort het tot de zorgplicht van ABN AMRO om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst de informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet.[3] Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.[4]

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat ABN AMRO haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. In zoverre is in deze klachtprocedure niet komen vast te staan dat ABN AMRO is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.

Bij 'execution only' zijn consumenten zelf verantwoordelijk voor de hypotheekaanvraag

3.5 Voor de commissie is namelijk voldoende komen vast te staan dat de consumenten bewust ervoor hebben gekozen om zich niet te laten adviseren over de verstrekking van de (aanvullende) hypothecaire geldlening en dat zij bewust hebben gekozen voor 'execution only'. Tussen partijen is bovendien niet in geschil dat de consumenten op 30 mei 2025 een kennis-en ervaringstoets hebben gemaakt en behaald. Daarmee is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consumenten beschikten over ervaring met het afsluiten van een hypothecaire geldlening en dat zij daarover voldoende kennis hadden. De zorgplicht van ABN AMRO bracht daarom niet met zich mee dat zij de 'execution only'-aanvraag van de consumenten moest weigeren. Voor de verdere beoordeling van de inhoud en reikwijdte van de zorgplicht van ABN AMRO aan de hand van de hiervoor onder 3.1 weergegeven maatstaf zijn dit voor de commissie relevante omstandigheden. Daar komt de commissie hierna op terug. Eerst is het volgende van belang.

Bij 'execution only' zijn consumenten zelf verantwoordelijk voor de hypotheekaanvraag

3.6 Een relatie van 'execution only' wijkt in belangrijke mate af van een adviesrelatie. Als sprake is van een *adviesrelatie* tussen partijen hanteert de commissie een vaste 'lijn' in haar uitspraken.[5] Die lijn komt erop neer dat het bewaken van de voortgang van het offertetraject, inclusief het bewaken van de tijdlijnen, tot het takenpakket van de adviseur behoort. Hiervoor heeft de commissie echter geconstateerd dat geen sprake is geweest van een adviesrelatie tussen partijen, maar van een 'execution only'-situatie.

---

[3] Zie artikel 4:20 lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). In artikel 4:33 lid 1 Wft is voor aanbieders van krediet een verplichting opgenomen om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.

[4] Zie artikel 4:19 lid 2 Wft.

[5] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-153, 2020-975, 2022-0278, 2022-0512, 2023-0228 en 2023-0346, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie is van oordeel dat het in die situatie tot de verantwoordelijkheid van de consumenten behoort om zich ervan te vergewissen dat de datum waarop de woning die zij hebben gekocht juridisch geleverd zal worden bij de notaris, gehaald kan worden.[6] ABN AMRO voert dat terecht aan.

ABN AMRO heeft haar (bijzondere) zorgplicht niet geschonden

3.7 Gelet op het voorgaande faalt de stelling van de consumenten dat het aan ABN AMRO te wijten is geweest dat zij de deadline voor het transport van hun nieuwe woning (5 september 2025) niet hebben gehaald. De commissie is van oordeel dat de consumenten zelf ervoor verantwoordelijk waren om deze deadline in de gaten te houden (en te halen). Ook waren de consumenten zelf ervoor verantwoordelijk dat het taxatierapport dat ABN AMRO nodig had, aan de juiste eisen voldeed en dat dit rapport tijdig in het bezit van ABN AMRO zou zijn. Bij dit oordeel wegen de hiervoor onder 3.5 weergegeven omstandigheden mee. Zoals gezegd gaat het er dan om dat de consumenten al ervaring hadden met het afsluiten van een hypothecaire geldlening, dat zij beschikten over deskundigheid met het afsluiten van een hypothecaire geldlening (blijkend uit de kennis- en ervaringstoets die zij hadden behaald) en dat zij bewust ervoor hebben gekozen om zich niet te laten adviseren over de verstrekking van de (aanvullende) hypothecaire geldlening ('execution only'). Niet blijkt dat er omstandigheden waren die maken dat ABN AMRO desondanks toch een verwijt kan worden gemaakt.

3.8 Voor de commissie is daarbij vast komen te staan dat de consumenten zelf vertraging hebben veroorzaakt in het hypotheekaanvraag-traject. Onderdeel van het dossier is een e-mail van 6 juni 2025 van ABN AMRO aan de consument 1, waarin het volgende staat: *"(...) I would like to advise you to contact 0900-9210 (mortgage line), my colleague from that department can help you further if all goes well. (...)"* De consumenten verwijzen zelf ook naar deze e-mail in de tijdlijn die zij als bijlage bij het klachtformulier hebben gevoegd. Uit die tijdlijn blijkt dat zij vervolgens pas op 16 juli 2025 naar dit telefoonnummer hebben gebeld. Dat was bijna zes weken na het e-mailbericht van ABN AMRO van 6 juni 2025.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering 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/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

[6] In gelijke zin voor beleggingsdiensten: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-098, 2023-0455, 2026-0044, 2026-0276, 2026-0564, 2026-659, 2026-0666 en 2026-0793, te vinden op www.kifid.nl.

Binnen twee 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 twee 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 van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:19 Wft

1. (...)
2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

(...)

Artikel 4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

(...)

Artikel 4:33 Wft

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet verstrekt de aanbieder van krediet, indien van toepassing op basis van de door de consument kenbaar gemaakte voorkeur en verstrekte informatie, aan de consument informatie met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.

(...)