Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0315

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	1 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Alkmaar B.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument ontving hypotheekadvies van de adviseur en sloot vervolgens een hypothecaire geldlening af. Later bleek de consument zijn rente kosteloos te kunnen openbreken voor een lager tarief. De consument stelt dat het advies op dat onderdeel onvolledig of onjuist was. Hij vordert daarom vergoeding van de advieskosten. Daarnaast vordert hij inzage in zijn volledige klantdossier. De commissie oordeelt dat niet is bewezen dat de adviseur bij het geven van het advies rekening had kunnen houden met de door de kredietverstrekker later toegepaste, gunstiger criteria voor het openbreken van de rente. Dat de kredietverstrekker hiervan is afgeweken maakt het eerdere advies niet onjuist. De schadevergoedingsvordering wordt daarom afgewezen. Ook de vordering tot inzage in het volledige klantdossier wordt afgewezen, omdat de adviseur niet verplicht is om die inzage te verlenen.

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 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 consument heeft in 2022 en 2023 hypotheekadvies ingewonnen bij de adviseur.

2.2 De adviseur heeft de consument geadviseerd over een rentevoorstel van Centraal Beheer (hierna: de kredietverstrekker). De consument heeft voor het advies € 2.495,- betaald.

2.3 De consument is in 2023, na het advies, een hypothecaire geldlening aangegaan bij de kredietverstrekker met een rentevaste periode van 10 jaar. In 2025 heeft de consument kosteloos de vastgezette rente opengebroken voor een lagere rente bij de krediet-verstrekker.

2.4 De consument heeft zich er bij de adviseur over beklaagd dat het advies onvolledig/onjuist was over de (on)mogelijkheid kosteloos de rente te verlagen. Dat is namelijk wel degelijk mogelijk gebleken. In zijn reactie daarop heeft de adviseur geschreven dat – kort gezegd – de kredietverstrekker is afgeweken van de voorwaarden die onderdeel waren van het rentevoorstel waarover het advies ging, maar dat die afwijking voordelig is voor de consument. Die afwijking door de kredietverstrekker valt volgens de adviseur buiten de invloedsfeer van de adviseur. De adviseur heeft de consument naar de kredietverstrekker verwezen om misverstanden in de toekomst te voorkomen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert van de adviseur een schadevergoeding van € 2.495,-. Daarnaast vordert de consument inzage in zijn klantdossier bij de adviseur. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan.

2.6 De adviseur heeft verkeerd advies gegeven. De kredietverstrekker is naar de consument duidelijk geweest over de mogelijkheid kosteloos de rente te kunnen openbreken tegen een lagere rente. De criteria die de kredietverstrekker heeft gesteld ten aanzien van het openbreken, komen niet overeen met het advies van de adviseur. Als de consument er niet achter was gekomen dat hij kosteloos de rente mocht omzetten, had hij ruim € 3.500,- te veel betaald. Hij verkeert nu in onzekerheid over de voor zijn geldlening geldende voorwaarden. De adviseur heeft geen duidelijkheid gegeven. Het advies is de advieskosten niet waardig. Daarom verlangt de consument dat die kosten vergoed worden. Daarnaast acht de consument inzage in zijn klantdossier bij de adviseur van belang voor zijn bewijspositie.

Het verweer

2.7 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

Centrale vragen

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vragen (1) of de adviseur de gestelde schade van de consument moet vergoeden, en (2) of de adviseur de consument inzage moet geven in zijn klantdossier. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet verplicht is schade te vergoeden, en dat de inzagevordering moet worden afgewezen. Zij zal hieronder toelichten waarom.

Geen bewijs onjuist advies

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het advies onvolledig/onjuist was, omdat criteria die de kredietverstrekker voor het openbreken van de rente heeft toegepast niet waren betrokken in het advies. De adviseur heeft zich op het standpunt gesteld dat de kredietverstrekker andere – voor de consument: gunstiger – criteria heeft toegepast, die afwijken van de voorwaarden bij het rentevoorstel. De adviseur meent daarom dat hij ten tijde van het advies niet wist van de gunstige criteria en die ook niet kon betrekken in zijn advies.

3.3 Het ligt op de weg van de consument om te bewijzen dat de adviseur de door de kredietverstrekker toegepaste criteria wél kon betrekken in zijn advies. De consument heeft dat niet gedaan. Dat de kredietverstrekker kennelijk andere (voor de consument gunstiger) criteria toepast dan die welke volgen uit de voorwaarden bij het rentevoorstel waarover is geadviseerd, betekent nog niet dat het advies onvolledig of onjuist is. De commissie begrijpt dat de consument verrast is en in onzekerheid verkeert door de toepassing van gunstiger criteria. Maar dat is een kwestie tussen de consument en de kredietverstrekker. Niet is gebleken van een tekortkoming van de adviseur. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet gehouden is tot betaling van de gevorderde schadevergoeding.

Geen recht op inzage

3.4 De commissie merkt op dat, blijkens de toelichting van de consument op zijn inzagevordering, zijn vordering niet ziet op het verkrijgen van inzage in de door de adviseur over hem verwerkte persoonsgegevens, maar op het verkrijgen van inzage in het volledige klantdossier. Er is geen wettelijke of contractuele regel die de consument recht geeft op inzage in het volledige klantdossier. Deze vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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