

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0635

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], consument 1, en de heer [naam 2], consument 2, verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Beyond Financiële Diensten B.V., gevestigd te Maarsbergen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten klagen over het handelen van de adviseur bij het omzetten van de hypothecaire geldlening. Zij verwijten de adviseur dat zij niet de lagere maandlasten hebben gekregen zoals deze hun zijn voorgehouden en dat de adviseur geen overlijdensrisico-verzekering met hen heeft besproken of geadviseerd. Omdat bij consument 1 borstkanker is geconstateerd, kan zij nu geen overlijdensrisicoverzekering afsluiten en maakt zij zich zorgen over de betaalbaarheid van de hypotheek in het geval van haar overlijden. De adviseur heeft de klacht over het niet bespreken van de overlijdensrisicoverzekering erkend maar hij betwist dat de consumenten schade hebben geleden. Voor het overige heeft hij verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten op meerdere onderdelen heeft geschonden. De vorderingen van de consumenten worden deels 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 en 6) de aanvullende stukken van de consumenten voor de zitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 april 2025. De adviseur heeft zich in verband met gezondheidsproblemen afgemeld voor deze zitting. Vervolgens zijn partijen opgeroepen voor een hoorzitting op 16 mei 2025. De adviseur heeft zich opnieuw afgemeld wegens gezondheidsproblemen. Hij heeft de commissie schriftelijk laten weten het te begrijpen als de commissie desondanks een uitspraak doet. De commissie heeft besloten om de hoorzitting doorgang te laten vinden. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. De adviseur was conform aankondiging afwezig.

- 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 2017 een nieuwe woning gekocht en hun oude woning verkocht. Aan de hypothecaire geldlening van de oude woning bij [geldverstrekker 1] was een overlijdensrisicoverzekering gekoppeld met een gegarandeerd kapitaal van € 110.000,- en een maandelijkse storting van € 126,18. Na aflossing van de verkoopopbrengst van de woning resteerde een restschuld van € 17.500,-.
- 2.2 Via de adviseur hebben de consumenten een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij [hypotheekverstrekker 1]. Deze geldlening van in totaal € 216.975,- bestond uit een annuïtair leningdeel van € 199.475 met een looptijd van 30 jaar en een annuïtair leningdeel van € 17.500,- (ter financiering van de ontstane restschuld) met een looptijd van 15 jaar. De rente bedroeg 2,44% en de rentevastperiode bedroeg 10 jaar. Naar de commissie begrijpt, is de overlijdensrisicoverzekering blijven doorlopen. De bruto maandlasten van deze geldlening bedroegen € 898,15, exclusief € 126,- voor de levensverzekering.
- 2.3 De consumenten hebben in 2017 een aflopend krediet afgesloten van € 25.000,- bij [kredietverstrekker] (hierna: het krediet). De maandlasten van dit krediet bedroegen ongeveer € 280,-.
- 2.4 De consumenten hebben zich in 2021 opnieuw tot de adviseur gewend. De consumenten hebben bij de adviseur de vraag voorgelegd of zij hun totale maandlasten van € 1.178,15 (inclusief maandlast van het krediet) konden verlagen.
- 2.5 De adviseur heeft de consumenten op 25 april 2023 per e-mail onder meer het volgende aangegeven:

“Naar aanleiding van de cijfers zouden we de hypotheek om kunnen zetten.

Ik moet jullie echter wel het volgende daarin melden.

De oude hypotheek kunnen we helaas niet behouden en we moeten dus een volledig nieuwe hypotheek afsluiten, op zich is dat niet ernstig maar de rente die je nu betaalt is wel hoger.

Als we het krediet overnemen de hypotheek in dan gaan jullie maandlasten wel omlaag. Jullie lasten nu zijn € 1.178,42 en zullen na het afsluiten van de nieuwe hypotheek € 1.021,- worden per maand.

Dit is bruto, door de huidige rente die hoger is gaan jullie wel meer belasting terug krijgen, in jullie geval dus eind van het jaar minder betalen.”

2.6 Op 20 juni 2023 is een offerte uitgebracht door [hypothekverstreker 2] voor een hypothecaire geldlening van € 197.382,-. Deze geldlening bestaat uit een leningdeel van € 181.581,- (bestaande uit het restant van de geldlening uit 2017) en een leningdeel van € 15.801,- (waarvan € 11.931,- voor aflossing van het doorlopend krediet en € 3.870,- voor de kosten van oversluiting). Beide leningdelen hebben een looptijd van 24 jaar en een rentepercentage van 4,58% met een rentevastperiode van 15 jaar. In de offerte is opgenomen dat de bruto maandlasten van de lening € 1.130,86 bedragen.

2.7 Op 14 juli 2023 zijn de consumenten bij de notaris geweest voor het tekenen van de overeenkomst van geldlening en het vestigen van het hypothekrecht ten behoeve van [hypothekverstreker 2]. De notaris heeft de consumenten voorgehouden dat de bruto maandlasten van de geldlening € 1.130,86 bedragen. De consumenten hebben hierop de adviseur via Whatsapp gevraagd om uitleg over het verschil met het eerder genoemde bedrag van € 1.021,-. De consumenten en de adviseur hebben onder meer de volgende berichten naar elkaar gezonden:

"[Consument 1]: Wij zitten nu bij de notaris

Maar jij zei dat we 1021 per maand zouden betalen

Zij zegt dit

[foto]

Dit vind ik echt niet leuk

Wij moeten nu tekenen

We zouden 150 erop vooruit gaan

Maar nu betalen we straks 1130 totaal

Dan is dat toch maar 40 euro wat we minder betalen met daarvoor

En geen 150

[De adviseur]: Ja krijgt nog geld terug daarmee verlagen we de hypothek na belasting teruggaaf

[Consument 1]: Oké dus we kunnen gewoon tekenen?

[Adviseur]: Jazeker

[Consument 1]: Is dat dan per direct ook? Na het regelen

Oké dus we kunnen 100 procent tekenen nu?

[Adviseur]: Ja kan de hypothek nog een stukje aanpassen dus dat komt goed

[Consument 1]: Oké

Ik teken nu en dan zou ik graag wat meer info willen hoe en wat

Wij krijgen geen belasting hè

[Adviseur]: Klopt

[Consument 1]: Oké als jij het zegt geloof ik het"

2.8 De consumenten hebben hierop de documenten ondertekend.

2.9 De adviseur heeft de consumenten een nota gestuurd voor zijn werkzaamheden. De consumenten hebben deze nota betaald.

- 2.10 Tussen 11 augustus 2023 en 7 november 2023 hebben de consumenten meerdere keren via Whatsappberichten aan de adviseur gevraagd hoe het stond met de aanpassing van de hypotheek en de vermindering van de maandlasten. De adviseur heeft op 7 november 2023 laten weten dat hij ermee aan de slag zal gaan.
- 2.11 Op 10 november 2023 hebben de consumenten de adviseur laten weten dat bij consument 1 borstkanker met uitzaaiingen is geconstateerd. Zij hebben de adviseur gevraagd of de ander in de woning kan blijven wonen als een van hen overlijdt. Tussen 11 november 2023 en 22 april 2024 hebben de consumenten meerdere keren aan de adviseur gevraagd om te reageren op de vragen over de overlijdensrisicoverzekering en de vermindering van de maandlasten. De adviseur heeft niet meer op deze berichten gereageerd. De geldlening is niet verder aangepast.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.12 De consumenten vorderen een schadevergoeding van de adviseur van € 231.844,80. Zij voeren de volgende argumenten aan voor deze vordering.
- De adviseur heeft hen slecht geadviseerd. De adviseur is zijn toezegging dat de consumenten er maandelijks € 158,01 bruto op vooruit zouden gaan, niet nagekomen. In de praktijk gaan zij er maandelijks nog geen € 50,- bruto op vooruit. Dat zij door de hypotheekrenteaftrek jaarlijks wel minder belasting hoeven te betalen, is voor hen niet relevant omdat zij lagere maandlasten wilden. Als de consumenten vooraf zouden hebben geweten dat hun totale voordeel zo laag zou zijn, zouden zij de geldlening niet hebben overgesloten. De adviseur heeft hen ook voor en na het passeren van de leningsakte nog voorgehouden dat de maandlasten naar beneden konden. Hier is niets van terechtgekomen. De schade die zij hierdoor lijden bedraagt € 28.441,80, te weten het 'tekort' aan besparing van € 158,01 over de rentevastperiode van 15 jaar. Daarnaast vorderen de consumenten terugbetaling van de advieskosten van € 3.500,-, de notariskosten van € 1.051,- en de taxatiekosten van € 770,-, totaal € 5.321,-.
 - De adviseur heeft de consumenten voorgehouden dat "alles inclusief" is en dat zij via het verzekeringspakket ook premie betaalden voor een overlijdensrisicoverzekering, zoals het geval was bij de hypothecaire lening bij [geldverstrekker 1]. De adviseur was op de hoogte van deze verzekering en hij wist dat de consumenten deze wilden behouden. Dit blijkt niet te zijn geregeld. Door de diagnose van consument 1 kan zij pas na vijf jaar nadat zij zal zijn 'schoon verklaard' een overlijdensrisicoverzekering afsluiten. De consumenten maken zich ernstige zorgen over de betaalbaarheid van de hypotheek in het geval consument 1 zou komen te overlijden, omdat consument 2 de lasten niet alleen kan dragen. De schade die de consumenten mogelijk lijden, bedraagt € 197.382,-, omdat zij voor dit bedrag een overlijdensrisicoverzekering op het leven van consument 1 hadden willen afsluiten.

- De adviseur heeft geen arbeidsongeschiktheidsverzekering met hen besproken. Consumenten zijn beiden zelfstandig ondernemer waardoor zij extra risico lopen. Vanwege de ziekte van consument 1 lijdt zij inkomensverlies. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering had dit kunnen opvangen. De schade bedraagt € 184.800,-, namelijk € 700,- per maand aan inkomensverlies voor de duur van 22 jaar en 4 maanden.
- De adviseur heeft de restschuldfinanciering van (oorspronkelijk) € 17.500,- met een looptijd van 15 jaar bij de herfinanciering op een looptijd van 24 jaar gezet. Dit is een te lange looptijd zodat zij over dit bedrag hypotheekrenteaf trek mislopen. De adviseur had dit kunnen en moeten weten omdat hij de restschuldfinanciering in 2017 heeft geregeld. De consumenten hebben de hoogte van hun schade niet bepaald.

Het verweer

2.13 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.

- Het krediet kon niet worden opgenomen in de bestaande geldlening, zodat gekeken is naar herfinanciering van de volledige geldlening, inclusief krediet. De consumenten waren ervan op de hoogte dat zij hierdoor de lage rente van 2,44% bij [hypotheekverstrekker 1] zouden verliezen. De nieuwe maandlast is opgenomen in het adviesrapport en in de offerte die met de consumenten is besproken voordat zij naar de notaris zijn gegaan om de overeenkomst te tekenen. De consumenten waren er dus van op de hoogte dat het verschil met de oude maandlasten niet zo groot was en zij zijn daarmee akkoord gegaan. Na het passeren van de geldleningsakte heeft hij nog geprobeerd om de geldlening aan te passen maar het bleek niet mogelijk om een deel van de geldlening aflossingsvrij te maken.
- Hoewel een overlijdens(risico)verzekering met de consumenten besproken had moeten worden, hebben de consumenten hierdoor geen schade geleden. Het is niet zeker of zich de situatie zal voordoen waarin een dergelijke verzekering tot uitkering komt. Het schadebedrag van € 197.382, de oorspronkelijke hoofdsom van de hypotheek, is buitenproportioneel.
- Consument 1 zou geen arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben kunnen afsluiten. Zij was nog maar kort zelfstandig en het inkomen kon nog niet worden vastgesteld. Daarnaast wilden de consumenten uitdrukkelijk geen nieuwe kostenposten.

3. De beoordeling

De zaak in het kort

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden en, als dit het geval is, of de schade die de consumenten vorderen kan worden toegewezen. De commissie is van oordeel dat de adviseur op meerdere punten zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden en daarmee tegenover hen is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. De adviseur moet daarom de schade die de consumenten lijden, vergoeden. Deze schade wordt bepaald op € 28.748,-. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

Toetsingskader: de zorgplicht van de adviseur

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht.¹ Bij de uitvoering van deze opdracht heeft de adviseur een zorgplicht tegenover zijn cliënten. In de rechtspraak is de inhoud van deze zorgplicht ingevuld. Dit betekent onder andere dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.² De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht worden 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 zijn cliënten en hun inkomens- en vermogenspositie.³ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zijn cliënten zorgvuldig adviseert. De adviseur moet daarbij informatie inwinnen bij zijn cliënten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden om zich ervan te verzekeren dat de door hem verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de gevolgen van hun keuze dat zij een weloverwogen beslissing kunnen nemen.
- 3.3 Verder rust op de adviseur als professionele dienstverlener een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om het onderbouwen van welke afspraken de consumenten en de adviseur hebben gemaakt. Dit houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwistingen van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor eventuele bewijslevering.

¹ Zie artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

² 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.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:RBAMS:2017:5552, r.o. 4.3.

Klachtonderdeel 1: nauwelijks lagere maandlasten

- 3.4 De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Hieronder wordt dit oordeel toegelicht.
- 3.5 De adviseur voert aan dat de consumenten vooraf op de hoogte waren van de hoogte van de nieuwe maandlast en dat zij hiermee akkoord zijn gegaan door het tekenen van de offerte en de akte van geldlening. Met de consumenten is besproken dat de maandlast mogelijk nog verder omlaag kon. De consumenten voeren aan dat zij het adviesrapport niet eerder hebben gezien dan tijdens deze klachtenprocedure en dat de offerte alleen aan hen is toegezonden per e-mail. Zij hebben deze niet met de adviseur besproken; zij vertrouwden er volledig op dat de adviseur deed wat voor hen juist was.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consumenten het adviesrapport hebben ontvangen en dat de adviseur de offerte met hen heeft besproken. De consumenten betwisten namelijk dat dit is gebeurd en de adviseur heeft hier geen bewijs van aangeboden. Dat de consumenten vóór het tekenen van de akte bij de notaris daadwerkelijk op de hoogte waren van de hoogte van de maandlast is, gezien de inhoud van het Whatsappverkeer (zie 2.7) niet waarschijnlijk. Weliswaar hebben de consumenten de beschikking gehad over de offerte en is het ook hun eigen verantwoordelijkheid om de offerte door te nemen. Maar deze eigen verantwoordelijkheid weegt niet op tegen de zorgplichtschending van de adviseur. Het volgende acht de commissie daarbij van belang.
- 3.7 Het behoort bij uitstek tot de taak van de adviseur om de offerte met de consumenten door te nemen en hen in ieder geval te wijzen op de belangrijkste onderdelen daarvan, waaronder de hoogte van de maandlast. Dit geldt temeer nu de adviseur de consumenten eerder een bruto maandlast van € 1.021,- heeft voorgehouden, een aanzienlijk lagere maandlast. Hoewel een hypothecaire geldlening op zich geen ingewikkeld financieel product is, hebben de consumenten ter zitting aangegeven dat zij er geen enkel verstand van hebben en de commissie acht dit aannemelijk. Onder deze omstandigheden mocht van de adviseur worden verwacht dat hij op voorhand de hoogte van de maandlast duidelijk met de consumenten zou bespreken en dat hij hen zou wijzen op het risico dat de maandlast na het passeren van de akte niet verder omlaag zou kunnen.
- 3.8 Hoewel de consumenten op dit moment lagere bruto maandlasten hebben dan bij de vorige geldlening, is dit voordeel klein. Weliswaar is het nettoverschil – na het doen van belastingaangifte – groter, maar de consumenten ontvangen geen voorlopige belasting-teruggave en dit heeft daarom geen effect op de door hen te betalen maandlast, terwijl verlaging van de maandlasten de wens en het doel was van de consumenten. Daar komt bij dat de consumenten voor dit kleine verschil € 5.321,- aan (deels aftrekbare) kosten hebben betaald. Uit de lastenberekening in het adviesrapport blijkt verder dat de consumenten in de nieuwe situatie na 4 jaar juist hogere bruto (en netto) maandlasten hebben. Deze omstandigheden vormen naar het oordeel van de commissie op zichzelf al sterke aanwijzingen dat de nieuwe geldlening niet voldoet aan de wensen van de consumenten.

- 3.9 Maar wat voor de commissie de doorslag geeft, is dat de totale (bruto en netto) lasten over de gehele looptijd van de geldlening een stuk hoger zijn dan de lasten van de oude geldlening. Uit het adviesrapport blijkt dat de consumenten in de oude situatie voor de geldlening en het krediet in totaal netto € 242.222,- zouden betalen, exclusief premie voor kapitaalopbouw, en in de huidige situatie betalen zij in totaal netto € 290.141,-.⁴ De nieuwe geldlening is daarmee financieel niet in het belang van de consumenten. Door de consumenten niet op de hiervoor genoemde, aanzienlijke, nadelen te wijzen en hen toch te adviseren om deze geldlening af te sluiten, heeft de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten geschonden.

De toe te wijzen schade

- 3.10 Nu de klacht van de consumenten gegrond is, moet de commissie beoordelen of de door de consumenten gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt.
- 3.11 Omdat de consumenten hebben aangegeven dat zij, als zij toen wisten wat zij nu weten, de nieuwe geldlening niet zouden hebben afgesloten, betekent dit dat de adviseur ten eerste de door de consumenten gemaakte kosten van € 5.321,- moet vergoeden. Rekening houdend met fiscaal voordeel, door de adviseur bepaald op € 1.573,-⁵ en door de consumenten niet weersproken, komt hiervan een bedrag van € 3.748,- voor vergoeding in aanmerking.
- 3.12 Voor de overige schade is de commissie van oordeel dat zij die schade in dit geval niet nauwkeurig kan vaststellen en dat zij om die reden op grond van artikel 6:97 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de schade zal schatten. In dit geval geldt ook dat de commissie op grond van artikel 6:105 BW na afweging van goede en kwade kansen bij voorbaat de nog niet ingetreden schade kan begroten. Voor haar schatting neemt de commissie in dit specifieke geval de volgende uitgangspunten mee. Allereerst gaat de commissie uit van het verschil in de huidige netto rentelasten en de netto rentelasten in de hypothetische situatie dat de hypotheek niet zou zijn omgezet. Ook speelt hierbij mee dat de negatieve gevolgen voor de consumenten zich vooral na 4 jaar zullen voordoen. De commissie gaat er daarnaast van uit dat de consumenten de hypothecaire lening in de huidige vorm tot aan het einde van de rentevastperiode van 15 jaar (in 2038) zullen voortzetten. Dat de consumenten 38 en 39 jaar oud zijn, speelt hierbij een rol. De commissie ziet geen andere aanknopingspunten om van een andere periode dan de genoemde 15-jaarsperiode uit te gaan. Tot slot dient de commissie bij het schatten van het bedrag ook rekening te houden met de contante waarde van het renteververschil over de komende 13 jaar.

⁴ Beide bedragen zijn gebaseerd op de fictie dat de rente uit de respectievelijke overeenkomsten de gehele looptijd gelijk blijft.

⁵ Zie 4.2 van het adviesrapport.

- 3.13 Uit het adviesrapport leidt de commissie af dat de nettolasten over 15 jaar in de nieuwe situatie ongeveer € 68.808,-⁶ bedragen en in de oude situatie ongeveer € 36.608,-⁷, een verschil van € 32.200,-. Deze schade moet contant gemaakt worden tegen een percentage van 4,58%.⁸ Alles overwegende, schat de commissie het toe te wijzen bedrag op € 25.000,-.

Klachtonderdeel 2: overlijdensrisicoverzekering

- 3.14 De adviseur erkent dat het tot zijn taak behoort om een overlijdensrisicoverzekering met de consumenten te bespreken en dat hij dit niet heeft gedaan. De consumenten voeren aan dat zij ervan zijn uitgegaan dat er een overlijdensrisicoverzekering is afgesloten, omdat dit het geval was bij de vorige geldlening en de adviseur hen heeft verzekerd dat “alles” geregeld is en bij de hypotheek in zit, ook de overlijdensrisicoverzekering.
- 3.15 Hoewel partijen van mening verschillen over de vraag of de overlijdensrisicoverzekering ter sprake is gebracht, staat naar het oordeel van de commissie wel vast dat de adviseur ook op dit punt zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden. Het behoort tot de taak van de adviseur om de wensen van de consumenten met betrekking tot een overlijdensrisicoverzekering te inventariseren en hen te wijzen op de risico's bij overlijden.
- 3.16 De commissie acht het aannemelijk dat de consumenten opnieuw een overlijdensrisicoverzekering zouden hebben afgesloten als zij hadden geweten dat de oude verzekering was beëindigd. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie vast dat de adviseur aansprakelijk is tegenover de consumenten voor door consument 2 in de toekomst te lijden schade als gevolg van het mogelijke overlijden van consument 1 tijdens de looptijd van de geldlening.
- 3.17 Maar de commissie kan de vordering tot schadevergoeding van de consumenten niet toewijzen. Op dit moment is namelijk niet bekend of een overlijdensrisicoverzekering tot uitkering komt. Wel zal de commissie vaststellen dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden.

⁶ De in 5.4 van het adviesrapport genoemde maandlasten in de kolommen Hypotheekrente en Fiscaal voordeel voor de jaren 2023 t/m 2037 zijn hiervoor vermenigvuldigd met 12 en vervolgens van elkaar afgetrokken.

⁷ Uitgangspunt zijn de in 2.3 van het adviesrapport opgenomen maandlasten. De maandlasten in de kolom Hypotheekrente over de jaren 2023 t/m 2037 zijn vermenigvuldigd met 12. Hierbij zijn opgeteld de totale rentelasten van het krediet ad € 1.804,- (berekend door het totaal van de kolom Kredietlast van € 13.735,- te verminderen met het restant van de lening van € 11.931,- (volgens 2.2 van het adviesrapport)). Hiervan zijn afgetrokken de bedragen in de kolom Fiscaal voordeel voor de jaren 2023 t/m 2037, ook vermenigvuldigd met 12.

⁸ De consumenten kunnen het schadebedrag in mindering brengen op de huidige hypothecaire geldlening. Dit is vergelijkbaar met een spaarrente van 4,58%.

Klachtonderdeel 3: arbeidsongeschiktheidsverzekering

- 3.18 Hoewel de commissie van oordeel is dat de adviseur ook de wensen van de consumenten in geval van arbeidsongeschiktheid had moeten inventariseren en hen had moeten wijzen op het risico van arbeidsongeschiktheid, staat onvoldoende vast dat de consumenten door dit handelen van de adviseur schade hebben geleden. De premie van een arbeidsongeschiktheidsverzekering is over het algemeen hoog en dit past niet bij de wens van de consumenten om lagere maandlasten te krijgen. Ook had consument 2, die al langer ondernemer is, niet eerder een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. De commissie volgt daarnaast het argument van de adviseur dat een arbeidsongeschiktheidsverzekering waarschijnlijk niet tot uitkering zou zijn gekomen, gelet op de nog korte periode (ten tijde van de diagnose minder dan zes maanden) dat consument 1 ondernemer is.

Klachtonderdeel 4: gemiste hypotheekrenteaftrek

- 3.19 De adviseur heeft deze klacht van de consumenten niet weersproken. Maar de consumenten hebben geen bedrag aan schade gevorderd. De commissie kan daarom geen schadevergoeding toewijzen.

Conclusie

- 3.20 De conclusie is dat de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden voor wat betreft het adviseren en bemiddelen bij de nieuwe geldlening en het niet bespreken en adviseren van een overlijdensrisicoverzekering (klachtonderdelen 1 en 2). Klachtonderdelen 3 en 4 zijn ook gegrond maar klachtonderdeel 3 heeft niet tot schade geleid en bij klachtonderdeel 4 ontbreekt een schadebedrag.

4. De beslissing

- 4.1 De commissie:
- 4.2 beslist dat de adviseur in totaal een bedrag van € 28.518,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. In dit schadebedrag is nadrukkelijk niet opgenomen de eventuele te lijden schade als gevolg van het niet ter sprake brengen van de overlijdensrisicoverzekering;
- 4.3 verklaart voor recht dat de adviseur tegenover de consumenten zijn zorgplicht heeft geschonden door de overlijdensrisicoverzekering niet ter sprake te brengen tijdens zijn advies- en bemiddelwerkzaamheden in het kader van een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening in 2023;
- 4.4 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

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

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.*