

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0034

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Hypotheek Visie Rotterdam Vasteland V.O.F., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht gegrond, vordering afgewezen

Samenvatting

De consument verwijt de adviseur dat deze onjuiste toezeggingen heeft gedaan en hem niet tijdig heeft geïnformeerd over het, door de beoogde hypotheekverstrekker, vastgestelde (lager dan benodigde) toetsinkomen. De beoogde hypotheekverstrekker heeft uiteindelijk geen offerte uitgebracht, zodat de consument geen gebruik heeft kunnen maken van de verhuisregeling en nu bij een andere hypotheekverstrekker een hogere rente betaalt. De consument vordert een schadevergoeding van de adviseur, bestaande uit het verschil tussen de werkelijke rentelasten en de rentelasten op basis van de gewenste hypotheek. De adviseur voert verweer. De commissie is van oordeel dat de verwijten aan het adres van de adviseur terecht zijn, maar dat er geen sprake is van schade in juridische zin. De vordering van de consument wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de adviseur; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie van de adviseur.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. K.M. Roos, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 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 De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij een hypotheekverstrekker (hierna: hypotheekverstrekker 1) van € 487.008,- tegen een rente van 1,060% per jaar voor de aankoop van een appartement (hierna: het oude appartement).
- 2.2 Met het oog op het aankopen van een nieuwe woning heeft de consument zelf aan hypotheekverstrekker 1 in of rond maart 2024 gevraagd naar de mogelijkheden voor een nieuwe financiering met gebruikmaking van de verhuisregeling van hypotheekverstrekker 1. Hypotheekverstrekker 1 heeft het toetsinkomen van de consument bepaald op € 155.588,- en zij heeft de consument aangegeven dat verkoop van het oude appartement van doorslaggevende betekenis was voor het verkrijgen van de gewenste financiering.
- 2.3 De consument heeft eind april 2024 een nieuw appartement gekocht in hetzelfde appartementencomplex, onder voorbehoud van financiering (hierna: het nieuwe appartement). Dit voorbehoud was geldig tot 20 juni 2024. In de koopovereenkomst is hierover opgenomen:

*“Deze koopovereenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:
a. op 20 juni 2024 koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van € 900.000,00 (...) geen bindend aanbod tot een hypothecaire geldlening van een erkende geldverstreckende bankinstelling heeft verkregen (...).”*

- 2.4 De levering is door de consument en de verkoper vastgesteld op 4 december 2024.
- 2.5 Op 31 mei 2024 heeft de consument zich tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij een hypotheekaanvraag. Partijen hebben afgesproken dat de adviseur aanvragen zal indienen bij een aantal hypotheekverstrekkers, waaronder hypotheekverstrekker 1. De consument is in juni 2024 zelf een aanvraagtraject gestart bij een van de andere hypotheekverstrekkers (hierna: hypotheekverstrekker 2), zonder tussenkomst van de adviseur. Begin juli 2024 is voor het eerst opnieuw contact geweest tussen partijen, nadat de consument enkele malen geprobeerd had contact met de adviseur te krijgen.
- 2.6 De termijn voor het invoeren van het financieringsvoorbehoud door de consument is verlengd tot 25 juli 2024.
- 2.7 Op 18 juli 2024 heeft de adviseur de consument per e-mail onder andere het volgende gemeld:

“Net positief gesprek gehad met hypotheekverstrekker 1. Komen vooralsnog op € 850.000 uit. Dat is voldoende gezien je inbreng van € 280.000. Dat heb je dan niet volledig nodig. Details werk ik nog uit. (...)”

- 2.8 Diezelfde dag hebben de consument en de adviseur elkaar ook nog telefonisch gesproken. In dat gesprek heeft de adviseur onder ander het volgende gezegd:
- “€ 850.000 dat is sowieso toegezegd. (...) Heb je dinsdag of woensdag tijd om langs te komen om dan de offerte te tekenen? (...) Ze kwamen richting de € 190.000 [aan toetsinkomen, commissie]. Het is geloof ik € 185.000 zoiets een beetje, dat zou mooi zijn.”*
- 2.9 Op 19 juli 2024 heeft hypotheekverstrekker 1 een renteaanbod uitgebracht voor een financiering van € 850.000,-, plus een overbruggingslening van € 81.305,-, waarvan € 487.008,- tegen een rente van 1,060%.
- 2.10 De adviseur heeft de verkoper op 25 juli 2024 gevraagd om het financieringsvoorbehoud met twee weken te verlengen. In de e-mail aan de makelaar van de verkoper heeft de adviseur opgenomen dat is bepaald dat de consument de financiering qua inkomen kan dragen en dat de bindende offerte binnen twee weken wordt verwacht. Dit verzoek is door de verkoper afgewezen.
- 2.11 Hypotheekverstrekker 2 heeft op 30 juli 2024 een bindende offerte uitgebracht aan de consument voor de financiering van het nieuwe appartement tegen een rente van 4,26% rente per jaar. De consument heeft deze offerte geaccepteerd.
- 2.12 De consument heeft zijn oude appartement eind juli/begin augustus 2024 verkocht. De levering aan de koper stond gepland voor halverwege 2025.
- 2.13 In augustus en september 2024 zijn door de consument op verzoek van de adviseur nog aanvullende documenten aangeleverd aan de adviseur.
- 2.14 Op 11 september 2024 heeft hypotheekverstrekker 1 de adviseur geïnformeerd dat het toetsinkomen van de consument was vastgesteld op € 155.588,-. De adviseur heeft de consument hierover geïnformeerd op 1 november 2024.
- 2.15 Op 4 oktober 2024 heeft de adviseur een zogenoemde 'explain' ingediend bij hypotheekverstrekker 1.
- 2.16 De verkoop van het oude appartement van de consument is door de koper op 8 oktober 2024 ontbonden. De consument heeft dit op 9 november 2024 aan de adviseur gemeld.
- 2.17 Op 8 november 2024 heeft de consument een e-mail ontvangen van de adviseur dat het hypotheekdossier compleet is ingediend bij hypotheekverstrekker 1 en dat hypotheekverstrekker 1 alle documenten gaat beoordelen. In november 2024 is veelvuldig contact geweest tussen de consument en de adviseur over de vraag wanneer de offerte gereed is, of hypotheekverstrekker 1 het toetsinkomen heeft aangepast en hoeveel eigen middelen benodigd zijn.

- 2.18 Op 2 december 2024 heeft hypotheekverstrekker 1 de adviseur laten weten dat de aangetoonde eigen middelen onvoldoende zijn ten opzichte van de financieringsopzet en dat de eigen middelen 100% privé moeten zijn. Op 3 december 2024 heeft de adviseur aan de consument gemeld dat de eigen middelen volgens hypotheekverstrekker 1 onvoldoende zijn en dat er geen tijd meer is om een offerte uit te brengen.

De klacht en vordering

- 2.19 De consument vordert een schadevergoeding van € 110.000,-. Hij voert de volgende argumenten aan voor deze vordering.
- De consument heeft de adviseur vooraf duidelijk gemeld dat hij gebruik wilde maken van de verhuisregeling van hypotheekverstrekker 1 vanwege de lage rente. De adviseur heeft hem vanaf 18 juli 2024 in de waan gelaten dat hypotheekverstrekker 1 zijn toetsinkomen heeft vastgesteld op minimaal € 185.000,- en dat hypotheekverstrekker 1 hem op grond daarvan een hypothecaire geldlening van € 850.000,- zal verstrekken, zonder dat voorafgaande verkoop van het oude appartement noodzakelijk is. Zonder deze expliciete toezegging van de adviseur zou de consument de koop van het appartement tijdig hebben ontbonden. Hij zou dan nog zijn lage rente hebben behouden en op een later moment een nieuwe poging hebben ondernomen. Nu zit hij aan de koop vast en is hij gedwongen geweest om een hogere rente te accepteren.
 - Daarnaast heeft adviseur bij de consument maandenlang de verwachting gewekt dat de offerte ieder moment door hypotheekverstrekker 1 kan worden afgegeven en dat de vertraging was te wijten aan drukte bij hypotheekverstrekker 1 en niet aan problemen met het toetsinkomen. De adviseur heeft nagelaten om, na ontvangst van het door hypotheekverstrekker 1 vastgestelde toetsinkomen op 11 september 2024, de consument hierover tijdig te informeren. Als de consument eerder had geweten dat hypotheekverstrekker 1 de hoogte van het toetsinkomen niet had gewijzigd ten opzichte van maart 2024, ondanks de tussenkomst van de adviseur, zou hij actie hebben ondernomen om ervoor te zorgen dat hij zijn oude appartement vóór 4 december 2024 opnieuw zou hebben verkocht en (naar de commissie begrijpt) geleverd. Hij zou dan voldoende eigen middelen hebben gehad om de financiering door hypotheekverstrekker 1 mogelijk te maken omdat door de verkoop van het oude appartement een overwaarde van ongeveer € 150.000,- vrijkomt.
 - Naast de bovengenoemde klachten heeft de adviseur op meer punten zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden.

Zo heeft de adviseur tussen 31 mei 2024 en 3 juli 2024 niets van zich laten horen, heeft hij geen actie ondernomen op het verlopen van de oorspronkelijke termijn van het financieringsvoorbehoud, heeft hij de aanvraag bij hypotheekverstrekker 1 te laat ingediend, heeft hij zelf opgemaakte stukken ingediend en heeft hij de consument geadviseerd om hypotheekverstrekker 1 niet te melden dat de koop van zijn oude appartement is ontbonden.

- De door de consument gestelde schade bestaat uit het verschil tussen de gewenste en de werkelijke rentelasten en bedraagt € 110.000,-, berekend over een bedrag van € 487.008,- over een periode van zeven jaar. Bij deze berekening is de consument voor de gewenste rentelasten uitgegaan van een rente van 0,84% en voor de nieuwe rentelasten van een rente van 4,26%.

Het verweer

- 2.20 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

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en, zo ja, of dit ertoe leidt dat de adviseur enige schade van de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de adviseur wel zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden maar dat hij de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen. Dit omdat het vermogensnadeel van de consument geen schade is in juridische zin. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

De zorgplicht van de adviseur

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹ Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft moeten nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consumenten diende de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.²

¹ Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 consument en zijn inkomens- en vermogenspositie.³

Klachtonderdeel 1: De toezeggingen van 18 juli 2024

- 3.3 De adviseur voert allereerst aan dat op hem een inspanningsverplichting rust en geen resultaatsverplichting, zodat het hem niet kan worden verweten dat de hypotheek bij hypotheekverstrekker 1 niet is rondgekomen. Op basis van informatie die hij van hypotheekverstrekker 1 heeft ontvangen, verkeerde hij in de veronderstelling dat hypotheekverstrekker 1 de consument een aanbod zou doen. Dat dit niet is gebeurd, verbaasde hem. Hij heeft geen misleidende of onjuiste informatie aan de consument verstrekt. De informatie over het toetsinkomen is verkregen uit een rekentool. hypotheekverstrekker 1 heeft vervolgens diverse correcties toegepast op het inkomen die niet zijn omschreven in de rekentool. Dit kan de adviseur niet worden verweten.
- 3.4 De commissie is van oordeel dat de consument de adviseur terecht een verwijt maakt. De adviseur heeft namelijk zonder enig voorbehoud aan de consument aangegeven dat hypotheekverstrekker 1 hem een financiering van € 850.000,- heeft toegezegd en dat zij een toetsinkomen heeft vastgesteld van minimaal € 185.000,-, terwijl uit de stukken blijkt dat dit op geen enkel moment het geval is geweest. Door de consument niet te informeren dat deze informatie afkomstig is uit een door de adviseur zelf ingevulde rekentool, zonder dat over de specifieke situatie van de consument contact is geweest met hypotheekverstrekker 1, heeft de adviseur de consument misleidende informatie verstrekt. Naar het oordeel van de commissie heeft de adviseur hiermee niet gehandeld zoals het een goed opdrachtnemer betaamt en heeft hij zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden. Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond.
- 3.5 Dit betekent dat de adviseur in beginsel aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden, voor zover deze schade in direct verband staat tot het handelen van de adviseur.

Klachtonderdeel 2: Het niet eerder informeren over het vastgestelde toetsinkomen

- 3.6 De adviseur voert als verweer tegen dit klachtonderdeel allereerst aan dat dit klachtonderdeel buiten beschouwing moet worden gelaten omdat dit een nieuw verwijt is. De commissie gaat hier niet in mee.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Weliswaar is het klachtonderdeel gegrond op feiten die de consument al eerder bekend waren, maar de adviseur heeft voldoende gelegenheid gehad om hier bij dupliek en bij haar aanvullende reactie na dupliek op te reageren en zij heeft dit ook gedaan. Zij is daarom niet in haar belangen of procespositie geschaad. De commissie zal dit klachtonderdeel daarom behandelen.

3.7 De adviseur voert verder aan dat de consument niet heeft onderbouwd dat hij een financiering bij hypotheekverstrekker 1 had kunnen afsluiten als hij eerder op de hoogte was gesteld van de brief van hypotheekverstrekker 1 van 11 september 2024. De consument wist gedurende het gehele traject dat het toetsinkomen nog niet definitief was vastgesteld en heeft op basis hiervan geen actie ondernomen. En ook als een eerdere verkoop (en levering) van het appartement mogelijk zou zijn geweest, dan zou nog steeds sprake zijn geweest van te weinig eigen middelen.

3.8 De commissie is van oordeel dat ook dit verwijt aan het adres van de adviseur terecht is. Het had op de weg van de adviseur gelegen om de consument op of kort na 11 september 2024 op de hoogte te stellen van het feit dat hypotheekverstrekker 1 nog altijd bleef uitgaan van het in maart 2024 bepaalde toetsinkomen van de consument en niet van het toetsinkomen dat de adviseur via de rekentool heeft bepaald. Dit geldt temeer omdat de adviseur wist dat de consument sinds 18 juli 2024 door zijn mededeling in de veronderstelling verkeerde dat het toetsinkomen door hypotheekverstrekker 1 was bepaald op minimaal € 185.000,- en het toetsinkomen bepalend was voor de vraag of de financiering haalbaar was zonder voorafgaande verkoop van het oude appartement. Ook op dit punt heeft de adviseur daarom zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden en is hij in beginsel aansprakelijk voor de door de consument als gevolg van dit handelen geleden schade. Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond.

Moet de adviseur schade van de consument vergoeden?

3.9 Om te bepalen of het handelen van de adviseur tot schade heeft geleid, moet een vergelijking worden gemaakt tussen de situatie mét fout en de (hypothetische) situatie zonder fout. In de situatie zonder fout zou de adviseur de consument niet hebben gemeld dat hypotheekverstrekker 1 een toetsinkomen van € 185.000,- heeft vastgesteld en een lening van € 850.000,- heeft toegezegd, maar zou hij hebben aangegeven dat hierover nog geen duidelijkheid was.

3.10 De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij de koopovereenkomst in dat geval daadwerkelijk zou hebben ontbonden. Voor dit oordeel is redengevend dat de consument tegelijkertijd ook een financieringsaanvraag bij hypotheekverstrekker 2 heeft ingediend en daarmee blijkbaar de mogelijkheid heeft ingecalculerd dat de hypotheek bij hypotheekverstrekker 1 niet rond zou komen.

Uit deze omstandigheid leidt de commissie af dat de consument zich heeft gerealiseerd dat het geen zekerheid was dat hypotheekverstrekker 1 een offerte zou uitbrengen en dat een financiering bij hypotheekverstrekker 1 geen absolute voorwaarde was voor de consument. Ook speelt bij dit oordeel mee dat de adviseur op 24 juli 2024, een dag voor het verstrijken van het financieringsvoorbehoud, per e-mail aan de consument heeft gemeld dat er nog geen bindende offerte is ontvangen van hypotheekverstrekker 1. Ondanks het ontbreken van een bindende offerte vanuit hypotheekverstrekker 1 heeft de consument het financieringsvoorbehoud niet ingeroepen, terwijl dat wel had gekund. Dat de consument de ontbinding niet heeft ingeroepen, omdat hij erop vertrouwde dat zijn financieringsaanvraag bij hypotheekverstrekker 1 wel goed zou komen, is een eigen bewuste keuze geweest van de consument op dat moment. Daarmee staat het voor de commissie onvoldoende vast dat de consument de koop zonder de fout van de adviseur zou hebben ontbonden.

- 3.11 De commissie is ook van oordeel dat de consument niet heeft onderbouwd dat hij, in de situatie zonder de gemaakte fout, wel de gewenste financiering bij hypotheekverstrekker 1 had verkregen. De commissie wil wel aannemen dat de consument – na de ontbinding door de eerste koper en na op de hoogte te zijn gebracht van het vastgestelde toetsinkomen – het oude appartement binnen enkele weken na 8 oktober 2024 (de datum van ontbinding van de koopovereenkomst) opnieuw had kunnen verkopen. Maar de consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hypotheekverstrekker 1 hem in dat geval wel een financiering had verstrekt.
- 3.12 Voor zover de consument stelt dat hij door de verkoop van het oude appartement voldoende eigen middelen zou hebben gehad, is de commissie van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is dat de consument het oude appartement vóór 4 december 2024 (en dus binnen acht weken na 8 oktober 2024) aan een nieuwe koper had kunnen leveren. Dit geldt temeer nu de consument bij replek heeft aangegeven dat het in april 2024 niet realistisch was om te verwachten dat hij zijn oude appartement vóór 20 juni 2024 (dus binnen ongeveer zeven tot vijftien weken) kon verkopen (en leveren). De consument heeft niet aangevoerd dat de situatie per 11 september 2024 anders zou zijn.
- 3.13 Uit het voorgaande volgt dat de situatie mét fout niet verschilt van de situatie zónder fout, zodat geen sprake is van schade in juridische zin.

De overige klachten van de consument over het handelen van de adviseur

- 3.14 Over de overige klachten van de consument over het handelen van de adviseur (zie onder 2.19) merkt de commissie het volgende op. Deze klachten kunnen, ook als zij terecht zijn, niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consument. De commissie zal deze klachten daarom niet inhoudelijk behandelen.

Conclusie

- 3.15 De conclusie van het voorgaande is dat de klachten van de consument terecht zijn, maar dat zijn vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl