Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0966

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.H.M. Minkenberg, secretaris)

Datum uitspraak	23 september 2026
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument I) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen	Briljant Advies B.V, h.o.d.n. Hypotheeksteun, gevestigd te Enschede, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M.D. Meerkerk-van den Boogaard, 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 consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben hun hypothecaire geldlening overgesloten en daarbij gebruik gemaakt van de diensten van de adviseur. De geldverstrekker heeft als voorwaarde gesteld dat de consumenten hun bestaande persoonlijke lening (bij een andere geldverstrekker) aflossen. Deze aflossing zou worden betaald uit de hypothecaire geldlening. Op de aflosnota van de notaris stond de aflossing van de persoonlijke lening echter niet vermeld waarna de consumenten contact hebben opgenomen met de adviseur. De adviseur heeft de consumenten laten weten dat hij bij de notaris een verzoek kon indienen voor het aflossen van de persoonlijke lening of dat de consumenten zelf zorg konden dragen voor het aflossen van de persoonlijke lening. De persoonlijke lening is vervolgens niet tijdig afgelost en volgens de consumenten is dat de adviseur te verwijten. Zij stellen dat hij voor de afwikkeling had moeten zorgdragen en door dat niet te doen hij de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden.

De consumenten stellen door de gang van zaken schade te hebben geleden die bestaat uit de hoofdsom van de persoonlijke lening, de rente en de aflossing. Zij wensen dit op de adviseur te verhalen. De commissie oordeelt dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering van de consumenten af.

3. De beoordeling

De adviseur heeft niet de op hem rustende zorgplicht geschonden omdat de consumenten zelf zouden zorgen voor de aflossing van de persoonlijke lening

3.1 Volgens de consumenten volgt uit de correspondentie, de financieringsopzet en het adviesrapport dat het aflossen van de persoonlijke lening bij een andere aanbieder een essentieel onderdeel is van het hypotheektraject. Volgens de consumenten is de afwikkeling daarvan onvoldoende geborgd. Dat verwijten ze de adviseur.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Voor de beoordeling is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[1] 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.[2] De commissie stelt vast dat uit de financieringsopzet en het adviesrapport volgt dat het inlossen van het krediet bij Santander onderdeel uitmaakte van de voorgenomen financieringsconstructie. In die stukken is opgenomen dat een bedrag van € 18.500,- zou worden aangewend voor het inlossen van het krediet bij Santander. Daaruit volgt echter nog niet dat de adviseur zich jegens de consumenten heeft verbonden om persoonlijk zorg te dragen voor de feitelijke aflossing van dat krediet of om te garanderen dat die aflossing via de notaris zou plaatsvinden. Voor het aannemen van een dergelijke resultaatsverplichting biedt het dossier onvoldoende aanknopingspunten. De enkele omstandigheid dat de aflossing van het krediet onderdeel uitmaakte van de financieringsopzet, maakt dit niet anders.

3.3 Vaststaat dat het krediet bij Santander niet op de aflosnota van de notaris was vermeld. Dat gegeven brengt echter niet zonder meer mee dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Van belang is dat de consumenten dit vóór het passeren van de hypotheekakte hebben opgemerkt, daarover contact hebben opgenomen met de adviseur en dat de situatie vervolgens tussen partijen is besproken. De beoordeling richt zich daarom met name op de vraag hoe partijen nadien met deze situatie zijn omgegaan.

---

[1] Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 Nadat de consumenten ervan op de hoogte waren geraakt dat op de aflosnota van de notaris de verplichte aflossing van de persoonlijke lening niet was opgenomen, hebben ze contact gezocht met de adviseur. De adviseur liet de consumenten per e-mail van 19 mei 2025 weten dat hij dit ook had gezien en berichtte de consumenten als volgt:

"Normaal krijgt de notaris vanuit de geldverstrekker de opdracht om het krediet in te lossen, voordat de klant hun geld ontvangt. Wij kunnen bij de notaris dit verzoek indienen of je lost zelf het krediet in. Het is financieel gezien wel verstandig om het krediet in te lossen, dan vervalt die maandlast."

3.5 In de tussen de consumenten en de adviseur overeengekomen opdracht tot dienstverlening stond niet expliciet vermeld dat de adviseur zorg zou dragen voor de aflossing. Anders dan de consumenten stellen is er naar het oordeel van de commissie ook geen andere grondslag om deze verplichting voor de adviseur in dit geval aan te nemen. De adviseur gaf de consumenten de keuze om zelf zorg te dragen voor de aflossing dan wel dat de adviseur het verzoek bij de notaris zou indienen. De consumenten hebben op dezelfde dag, 19 mei 2025, de adviseur laten weten dat ze zelf zorg zouden dragen voor de aflossing. Daarbij acht de commissie van belang dat de consumenten niet slechts hebben ingestemd met een voorgestelde handelwijze, maar uitdrukkelijk hebben gekozen voor de mogelijkheid om zelf voor de aflossing zorg te dragen. De adviseur had hun immers ook aangeboden om alsnog een verzoek richting de notaris in te dienen. De consumenten hebben van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Onder deze omstandigheden mocht de adviseur ervan uitgaan dat de consumenten na ontvangst van de hypotheekgelden zelf tot aflossing van het krediet zouden overgaan.

De consumenten hebben de adviseur daartoe het volgende bericht:

"Oké als dat kan en geen probleem is, lossen wij dan zelf wel in als wij het geld hebben."

De adviseur mocht er daarmee op vertrouwen dat de consumenten zelf voor de aflossing zouden zorgdragen. Dat er vervolgens geen aflossing heeft plaatsgevonden is naar het oordeel van de commissie een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt.

De adviseur is ook niet tekortgeschoten in de communicatie richting de consumenten

3.6 Verder verwijten de consumenten de adviseur dat hij (primair) met een van de consumenten zou hebben gecommuniceerd en niet met beiden. Volgens de consumenten heeft de adviseur een informatieplicht richting beiden.

3.7 De adviseur heeft aangevoerd dat uit de correspondentie volgt dat consument I gedurende het traject als contactpersoon optrad en daarbij namens beide consumenten communiceerde. De commissie volgt dit standpunt. In de overgelegde correspondentie wordt consequent gesproken in de wij-vorm en bovendien blijkt uit een e-mail van consument I dat hij de relevante ontwikkelingen met consument II besprak.

Verder staat vast dat beide consumenten de opdracht tot dienstverlening, het adviesrapport en het bindend hypotheekaanbod hebben ondertekend. Tegen deze achtergrond is onvoldoende gebleken dat de adviseur zijn informatieplicht jegens één van de consumenten heeft geschonden

3.8 Alles afwegende is de commissie van oordeel dat de adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mocht worden verwacht. Dat de consumenten uiteindelijk geen uitvoering hebben gegeven aan hun keuze om het krediet zelf af te lossen, kan onder de gegeven omstandigheden niet aan de adviseur worden toegerekend.

4. De beslissing

De commissie 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 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 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