Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0682

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1], consument 1, en de heer [naam 2], consument 2, verder tezamen noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten verwijten de bank dat zij door een fout van de adviseur van de bank een lagere financiering hebben gekregen dan zij wensten. Het gemiste deel van de financiering was bedoeld om de dubbele lasten voor een bepaalde periode te kunnen voldoen. Zonder dit deel van de financiering was het niet zeker of de consumenten de dubbele lasten ook in de toekomst zouden kunnen blijven betalen. Tijdens de procedure bij Kifid is de oude woning van de consumenten echter verkocht en opgeleverd zodat de consumenten geen dubbele lasten meer hebben. De consumenten vorderen de advieskosten terug van de bank en zij vorderen ook een vergoeding van immateriële schade en een vergoeding voor eigen tijd. De bank erkent dat zij een fout heeft gemaakt maar voert verweer tegen de gevorderde schade. De commissie is van oordeel dat de bank de consumenten de helft van de advies-kosten moet restitueren. De vordering van de consumenten wordt gedeeltelijk 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 juli 2025. Op de hoorzitting was consument 2 aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 3], legal counsel, en mr. [naam 4], legal counsel.

1.3 De consumenten en de bank 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 zich tot de bank gewend in verband met de financiering van een aan te kopen nieuwbouwwoning. De consumenten wilden de financiering gebruiken ter betaling van de koopprijs van de woning, de financieringskosten, een overbruggingslening en een extra krediet,

2.2 De hypotheekadviseur van de bank heeft op 5 april 2024 een adviesrapport opgesteld. In dit adviesrapport staat een financieringsbehoefte van € 584.512,-, bestaande uit aanschafkosten van de woning van € 570.000,-, financieringskosten van € 2.525,-, een overbruggingslening van € 156.000,- en een extra krediet van € 11.986,-. In het adviesrapport staat ook dat de dubbele woonlasten (te weten de maandlasten van de oude woning en van de overbruggingslening) over een periode van 18 maanden € 39.618,- bedragen en dat deze lasten voor de consumenten betaalbaar zijn omdat zij over € 17.000,- aan eigen middelen en in de financiering voor de betaling van deze lasten een extra bedrag van € 22.800,- is opgenomen.

2.3 Op 5 april 2024 heeft de bank een offerte uitgebracht aan de consumenten voor een lening (bouwdepot) van € 584.512,-, conform het adviesrapport. De consumenten hebben de offerte op 26 april 2024 voor akkoord ondertekend.

2.4 De consumenten zijn er later achter gekomen dat zij geen € 22.800,- extra hebben geleend voor de betaling van de dubbele lasten, maar € 11.986,-. Zij hebben hierover op 9 juli 2024 telefonisch een klacht ingediend bij de bank.

2.5 De bank heeft de consumenten vervolgens aangeboden om de advieskosten van € 1.250,- te crediteren. Op een later moment heeft de bank ook aangeboden om op eigen kosten, via een regulier aanvraagtraject, te onderzoeken of de lening met een bedrag van € 10.814,- kan worden verhoogd. De consumenten hebben deze oplossingen afgewezen, waarna zij zich tot Kifid hebben gewend.

2.6 Op 16 mei 2025 is de nieuwe woning opgeleverd aan de consumenten. Op de hoorzitting hebben de consumenten aangegeven dat hun oude woning op 14 juli 2025 aan de kopers zal worden geleverd.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten hebben op de hoorzitting hun oorspronkelijke vordering gewijzigd. De consumenten vorderen nu terugbetaling van de advieskosten van € 1.250,- en een schadevergoeding van € 3.750,-. Zij voeren de volgende argumenten aan voor hun vordering.

2.8 De bank heeft een fout gemaakt door in het adviesrapport en in de hypotheekaanvraag een bedrag van € 11.986,- aan extra krediet op te nemen in plaats van het benodigde bedrag van € 22.800,-. Door deze fout is het lang onzeker geweest of de consumenten de dubbele lasten tot aan de verkoop van hun oude woning konden blijven betalen. Met de levering van de oude woning per 14 juli 2025 is hierover duidelijkheid gekomen, maar het advies heeft door deze fout voor de consumenten geen waarde gehad, zodat zij de advieskosten van € 1.250,- terugvorderen.

2.9 De onduidelijkheid over de betaalbaarheid van de dubbele lasten heeft daarnaast geleid tot gevoelens van stress en onzekerheid. Ook hebben de consumenten tijd en moeite besteed aan het rechtzetten van de situatie en aan deze procedure. Deze (materiële en immateriële) schade samen wordt door de consumenten bepaald op een bedrag van € 3.750,-.

Het verweer

2.10 De bank erkent dat haar adviseur een fout heeft gemaakt bij de berekening van het totale hypotheekbedrag en dat als gevolg hiervan voor de consumenten een financieringstekort is ontstaan van € 10.814,-. Maar de consumenten hadden de fout in het adviesrapport en in de offerte zelf ook moeten opmerken en aan de bank moeten melden. Zij hebben dit niet gedaan en zij hebben daarmee zelf ook bijgedragen aan het ontstaan van de situatie. Er is sprake van eigen schuld. De bank heeft daarnaast aangeboden om kosteloos te onderzoeken of de consumenten in de situatie konden worden gebracht als de situatie waarin er geen fout zou zijn gemaakt. De consumenten hadden aan deze oplossing moeten meewerken.

2.11 De consumenten hebben geen schade geleden. Stress en onzekerheid leveren geen immateriële schade op en de consumenten hadden aan deze stress en onzekerheid een einde aan kunnen maken door in te gaan op het voorstel van de bank (zie onder 2.5). De tijd en moeite die de consumenten hebben besteed aan het oplossen van de fout komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 5.000,- aan de consumenten moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank niet dit bedrag maar een bedrag van € 625,- aan de consumenten moet betalen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De norm die geldt voor het handelen van een adviseur

3.2 De commissie neemt als uitgangspunt dat tussen de consumenten en de bank als adviseur een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen (hierna: de adviesovereenkomst).

Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een opdrachtnemer zoals de adviseur van de bank bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit 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.[1] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten.

Er is sprake van een tekortkoming

3.3 De dienstverlening van de bank als adviseur heeft, gelet op de rekenfout die de bank ook erkent, niet (geheel) aan de adviesovereenkomst beantwoord. De bank heeft namelijk, gelet op hetgeen zij wist over de financiële situatie en de wensen van de consumenten en gelet op hetgeen zij heeft geadviseerd over de betaalbaarheid van de dubbele lasten, bij het gewenst hypotheekbedrag niet het juiste te lenen bedrag opgenomen. Dit heeft ertoe geleid dat de consumenten een te laag bedrag hebben geleend van de bank en dat zij de dubbele lasten niet voor de voorziene periode van 18 maanden uit het bouwdepot zouden hebben kunnen betalen. Er is daarmee sprake van een gedeeltelijk onjuist advies en daarmee van een toerekenbare tekortkoming.

3.4 Het feit dat de bank heeft aangeboden om te onderzoeken of de consumenten alsnog een bedrag van € 10.814,- hebben kunnen lenen, doet niet af aan de vastgestelde tekortkoming van de bank als adviseur.

De gevolgen van de tekortkoming: gedeeltelijke ontbinding van de adviesovereenkomst tussen de consumenten en de bank

3.5 Een tekortkoming van de ene partij geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming deze ontbinding niet rechtvaardigt (artikel 6:265 BW). De consumenten voeren aan dat zij de in rekening gebrachte advieskosten van € 1.250,- te hoog vinden in verhouding tot de verleende dienstverlening. De commissie ziet dit als een verzoek van de consumenten tot een ontbinding van de adviesovereenkomst.

3.6 De hierboven gestelde tekortkoming rechtvaardigt in dit geval niet de ontbinding van de gehele adviesovereenkomst.

---

[1] 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.

Los van de fout betwisten de consumenten namelijk niet dat de advieswerkzaamheden voor het overige juist zijn en ook hebben geleid tot een voor het overige deugdelijke financiering. Zij hebben dus ook baat gehad bij de advieswerkzaamheden van de bank.

3.7 Maar de tekortkoming rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie wel een gedeeltelijke ontbinding van de adviesovereenkomst.

3.8 Deze gedeeltelijke ontbinding leidt er in beginsel toe dat partijen de reeds ontvangen prestaties deels ongedaan moeten maken. Maar de aard van de advisering van de bank sluit uit dat deze ongedaan gemaakt wordt. Het advies kan niet gedeeltelijk worden teruggedraaid. De bank heeft daarom recht op een vergoeding van de geleverde prestaties tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de consumenten op dat moment werkelijk heeft gehad (artikel 6:272 lid 2 BW).[2]

3.9 De commissie oordeelt dat in dit geval, gelet op de omvang van de tekortkoming, een ontbinding van 50% van de overeenkomst passend is. De in rekening gebrachte en door de consumenten betaalde advieskosten dienen evenredig te worden verlaagd. Dit betekent dat de bank een bedrag van € 625,- aan de consumenten moet restitueren.

3.10 Het beroep van de bank op de eigen schuld van de consumenten gaat hier niet op omdat eigen schuld een rol speelt bij het bepalen van de omvang van een schadevergoeding en de vordering van de consumenten geen vordering tot schadevergoeding betreft maar een ongedaanmakingsverbintenis.

Geen vergoeding voor immateriële schade

3.11 Voor een vergoeding voor immateriële schade is in dit geval geen plaats. De commissie wil graag aannemen dat de onzekerheid over de betaalbaarheid van de dubbele lasten bij de consumenten tot stress heeft geleid. Maar daarmee is nog geen sprake van een van de situaties als genoemd in artikel 6:106 BW. Er is daarmee geen sprake van voor vergoeding in aanmerking komende schade.

Geen vergoeding voor tijd en moeite

3.12 Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen. Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.

[2] Vergelijk GC 2021-0075, overweging 3.6.

Conclusie

3.13 De klacht van de consumenten is gegrond. Dit leidt tot een gedeeltelijke toewijzing van de vordering van de consumenten.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 625,- aan de consumenten vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

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

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

Artikel 6:265

1. Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

2. Voor zover nakoming niet blijvend of tijdelijk onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas, wanneer de schuldenaar in verzuim is.

Artikel 6:271

Een ontbinding bevrijdt de partijen van de daardoor getroffen verbintenissen. Voor zover deze reeds zijn nagekomen, blijft de rechtsgrond voor deze nakoming in stand, maar ontstaat voor partijen een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds door hen ontvangen prestaties.

Artikel 6:272

1. Sluit de aard van de prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst.

2. Heeft de prestatie niet aan de verbintenis beantwoord, dan wordt deze vergoeding beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.