

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0026

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	9 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Hypotheker Voorburg V.O.F., gevestigd te Voorburg, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante onderdelen uit de door de adviseur aan de consumenten gestuurde stukken van 20 februari 2024 en bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten menen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. Zij stellen onder meer dat de adviseur hen onjuist advies heeft gegeven doordat de geadviseerde hypothecaire geldlening niet tot lastenverlaging heeft geleid. Dit was volgens hen een vereiste. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de adviseur tegenover de consumenten tekort is geschoten. Uit het adviesrapport volgt wat zij als maximale hypotheeklast wensten. Dat geldt overigens ook voor de andere documenten die de adviseur de consumenten heeft toegestuurd waarin hun wensen zijn opgenomen. Die gewenste hypotheeklast was maximaal € 2.800,-. De offerte die de consumenten van hun hypotheekverstrekker hebben ontvangen is in lijn met deze wens. Het is niet gebleken dat de consumenten na ontvangst van onder meer het adviesrapport of de hypotheekofferte bezwaar hebben gemaakt tegen de hoogte van de maandlasten. De consumenten hebben onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij de woning niet hadden gekocht als zij op de hoogte waren van de werkelijke maandlasten. Ook in de andere klachtenonderdelen ziet de commissie geen grond voor toewijzing van de vordering. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

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 consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 Begin 2024 hebben de consumenten de adviseur benaderd vanwege de aankoop van een woning. Dat heeft geleid tot een eerste gesprek tussen partijen op 2 februari 2024.
- 2.2 Op 20 februari 2024 heeft de adviseur de consumenten per e-mail het klantprofiel, inventarisatierapport en adviesrapport gestuurd (zie voor de relevante onderdelen de bijlage). Diezelfde dag hebben de consumenten de ontvangst van de stukken aan de adviseur bevestigd.
- 2.3 Op 8 maart 2024 hebben de consumenten de offerte van de hypotheekverstrekker ondertekend voor een hypothecaire geldlening van € 570.000,-. In de offerte is vermeld dat maandlast van de hypothecaire geldlening € 2.768,- bedraagt. Op 5 juni 2024 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.4 Na contact met hun boekhouder, hebben de consumenten op 18 juni 2024 de adviseur per e-mail geschreven dat het door hem verstrekte advies niet klopt. Op 13 augustus 2024 heeft de adviseur per e-mail gereageerd op het bezwaar van de consumenten.
- 2.5 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen van de adviseur een bedrag van € 15.841,-. Ter onderbouwing van hun vordering stellen zij het volgende.
- 2.7 De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden.
 - i. Ten eerste is de adviseur tegenover de consumenten tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van opdracht. Het hoofddoel van de consumenten was verlaging van de totale maandelijkse woonlasten ten opzichte van de toenmalige gezamenlijke huur van € 2.465,-. Dat hebben de consumenten meermaals herhaald aan de adviseur. Het was een uitdrukkelijke niet-onderhandelbare voorwaarde onder de hele adviesopdracht. De adviseur heeft niet in het belang van de consumenten gehandeld door hun hoofddoel te ondermijnen. Bij een juiste voorstelling van zaken waren de consumenten de koopovereenkomst voor hun woning niet aangegaan. De schade bestaat uit het aangaan van een zwaardere financiële verplichting dan is geadviseerd en beoogd.
 - ii. Ten tweede heeft de adviseur een te rooskleurig en verwarrend beeld geschetst van de toekomstige woonlasten. Daarbij heeft de adviseur geen juiste en begrijpelijke vertaling gemaakt van de bruto naar de netto maandlasten.

Daarnaast heeft de adviseur uitsluitend gekeken naar de rente en aflossing als maandlast, maar dat is een veel te enge definitie van woonlasten. De maandelijkse woonlasten omvatten namelijk alle kosten rondom wonen. Daarbij heeft de adviseur de consumenten geconfronteerd met drie significant verschillende netto maandbedragen in het mondelinge advies, het adviesrapport en de hypotheek-offerte. De adviseur had geen controle op de berekeningen en hij heeft de consumenten op meerdere momenten onjuist voorgelicht. Met een correcte en volledige berekening zou direct zichtbaar zijn geweest dat het advies helemaal niet leidde tot de vereiste lastenverlaging.

- iii. Ten derde heeft de adviseur een incorrecte berekening gemaakt van de eigenwoningreserve waardoor een deel van de nieuwe hypothecaire geldlening ten onrechte als niet-afteikbaar is aangemerkt. Hij had de uitgekeerde kapitaalverzekering eigen woning in mindering moeten brengen op de oude hypotheekschuld en hij had de juiste gegevens moeten kennen. De consumenten krijgen structureel minder hypotheekrenteaftrek dan is voorgespiegeld.
- iv. Ten vierde heeft de adviseur een onjuiste WOZ-waarde gehanteerd, te weten de laatst bekende WOZ-waarde. Een prudente adviseur had moeten weten dat de feitelijke WOZ-waarde hoger zou komen te liggen vanwege de door de consumenten betaalde koopprijs, die substantieel hoger is dan de laatst bekende WOZ-waarde.

Het verweer

- 2.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de adviseur verplicht is de gestelde schade van de consumenten te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de adviseur niet hiertoe is gehouden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Het uitgangspunt voor het toewijzen van schadevergoeding

- 3.2 Allereerst geldt op grond van artikel 150 Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) dat de partij (hier: de consument) die zich beroept op rechtsgevolgen van gestelde feiten of rechten de bewijslast draagt van die feiten of rechten.

Op de adviseur als professionele dienstverlener rust echter een verzwaarde motiveringsplicht als het gaat om welke afspraken de consumenten met de adviseur hebben gemaakt.¹

3.3 Verder geldt op grond van artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dat iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis de schuldenaar (hier: de adviseur) verplicht de schade die de schuldeiser (hier: de consument) daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend. Schade komt slechts voor vergoeding in aanmerking als deze verband houdt met – én het gevolg is van – de tekortkoming van de schuldenaar (artikel 6:98 BW).

3.4 De omvang van de te vergoeden schade wordt bepaald door een vergelijking te maken van de toestand zoals deze in werkelijkheid is met de toestand zoals die (vermoedelijk) zou zijn geweest indien de fout niet door de schuldenaar (hier: de adviseur) zou zijn begaan.

De tekortkoming van de adviseur en de schade staan niet vast

3.5 De commissie is van oordeel dat de door de consumenten gestelde tekortkoming aan de zijde van de adviseur niet is komen vast te staan. Hoewel de consumenten stelling het standpunt hebben ingenomen dat lagere maandelijkse woonlasten dan de toenmalige gezamenlijke huurlasten de belangrijkste niet-onderhandelbare voorwaarde was en zij dit meermaals aan de adviseur hebben herhaald, vindt de commissie hiervoor geen steun in de stukken. Uit het klantprofiel, het inventarisatierapport en het adviesrapport blijkt wel dat de consumenten een maximale hypotheeklast van € 2.800,- wensten te hebben.

3.6 Verder staat vast dat de adviseur de consumenten op 20 februari 2024 het klantprofiel, het inventarisatierapport en het adviesrapport heeft gestuurd. De consumenten hebben diezelfde dag de ontvangst van de stukken bevestigd. Als de informatie in die stukken niet juist was, had het op de weg van de consumenten gelegen om de adviseur hierop aan te spreken. Dat is echter niet gebleken. Uit de overgelegde stukken blijkt ook niet dat de consumenten na ontvangst van de hypotheekofferte van 8 maart 2024 richting de adviseur bezwaar hadden gemaakt over de daarop vermelde maandlasten.

3.7 In samenhang met het voorgaande overweegt de commissie dat de consumenten onvoldoende aannemelijk hebben gemaakt dat zij van de koop van de woning hadden afgezien als zij hadden geweten van de (geadviseerde) woonlasten. Dat zij schade hebben geleden staat daarmee ook onvoldoende vast.

De overige klachtonderdelen

3.8 Ook in de overige klachtonderdelen ziet de commissie geen grond voor toewijzing.

¹ Zie onder meer GC Kifid nrs. 2024-0839, 2024-0012 en 2023-0363, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben bewezen dat zij in een betere (financiële) positie waren gebracht als de door hen gestelde fouten ten aanzien van de eigenwoningreserve, de gehanteerde WOZ-waarde en de berekeningen in de netto maandlasten niet waren gemaakt.

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 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

Bijlage - Relevante onderdelen uit de door de adviseur aan de consumenten gestuurde stukken van 20 februari 2024 en bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevant onderdeel uit het klantprofiel

Jullie gaven in ons gesprek aan de bruto lasten als netto te willen gaan betalen en geen maandelijkse teruggave te willen aanvragen. Jullie voorkomen hiermee dat je afhankelijk raakt van de renteaftrek, en zo voor een vervelende verrassing komt te staan als deze ooit wegvalt.

(...)

We hebben uitgebreid gesproken over de maandlasten van de nieuwe hypotheek. Eerder nog dan te kijken naar de maximale last hebben we gesproken over de gewenste lasten. Jullie gaven aan graag niet meer dan € 2.800,- te willen gaan betalen. Zo kunnen jullie ook nog blijven sparen.

Relevant onderdeel uit het inventarisatierapport

Doelstelling

Doelstelling *Een bestaande woning kopen*

Toelichting

Maximale hypotheeklasten (netto) *€ 2.800,-*

Hypotheek toetsrente *4,68%*

Relevant onderdeel uit het adviesrapport

Onderpandgegevens

Naast de persoonlijke gegevens hebben wij ons advies gebaseerd op de marktwaarde (a verbouwing) en de WOZ-waarde van onderstaande woning.

(...)

WOZ-waarde *€ 383.000*

Marktwaarde woning *€ 571.000*

(...)

Looptijd:

U heeft aangegeven dat uw netto gewenste maandlast € 2.800 bedraagt. Voor het annuïteitendeel van de hypotheek adviseer ik u daarom een looptijd van 360 maanden. Indien de looptijd korter zou zijn dan 360 maanden wordt u werkelijke maandlast hoger dan de door u gewenste maandlast. De lening wordt dan namelijk terugbetaald in een kortere periode."

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.