Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0784

(mr. F.H. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A. J. Verdaas, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	3 oktober 2025
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	123Advies B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De klacht van de consumenten dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht, wordt ongegrond geacht. De daarop gebaseerde vordering wordt daarom 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) 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) het ter zitting (andermaal) overgelegde - destijds door de consumenten ondertekende - renteaanbod van 2 februari 2022.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door H.J. Schouten van der Velden kantoorhoudend te Apeldoorn. De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. J. Kopp (advocaat) kantoorhoudend te Utrecht.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn hiervoor genoemde vertegenwoordiger. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 3], directeur en zijn hiervoor genoemde vertegenwoordiger.

1.4 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 2022 een woning gekocht. Zij hebben zich vanwege de financiering van die woning tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling.

2.2 De consumenten en de adviseur hebben elkaar over de af te sluiten financiering gesproken. De adviseur heeft toen berekeningen gemaakt waaronder een berekening over de samenstelling van de financiering waarop twee aflossingsvrije leningdelen staan en twee annuïtaire leningdelen met elk een rentevastperiode van 240 maanden oftewel 20 jaar.

2.3 Op 3 februari 2022 heeft de adviseur de consumenten gemaild over het renteaanbod en het vervolg van het dossier. In deze mail staat:

> *"(...) Rente vastgelegd*
> *De rente voor de toekomstige hypotheek is zoals eerder aangegeven 'geclaimd' voor een rentestijging uit. Voor nu zijn we uitgekomen bij Lloyds Bank. Dit is simpelweg de beste partij op basis van rentes, voorwaarden en condities die aansluit op jullie wensen tot op heden. Jullie zitten hier voor de goede orde niet aan vast, als wensen wijzigen dan passen we het aan en/of gaan we naar een andere aanbieder.*
>
> *(...)*
>
> *30 jaar vast*
> *De rente gaat dan richting de 2% en zal een bruto maandlasten verhoging betekenen van Ä 39,-- per maand. De rente staat dan alleen op aflossingsvrij 30 jaar vast, op de annuÔteit is na 20 jaar de schuld zo veel lager dat het risico zeer klein is. Tijdens de afspraak van deze middag lopen we dat door (...)"*

2.4 In het renteaanbod worden de vier leningdelen met een vaste rente van 20 jaar aangeboden. De consumenten hebben het renteaanbod op 3 februari 2022 en daarmee tijdig - voor de vervaldatum van 23 februari 2022 - voor akkoord ondertekend. Op 15 maart 2022 heeft de adviseur de consumenten het bindend hypotheekaanbod toegestuurd.

2.5 Op 21 maart 2022 heeft de consument de adviseur gemaild:

> *"(...) Wij komen er net achter dat er een fout zit in de offerte. Tijdens ons laatste gesprek hadden wij aangegeven dat we uit zouden gaan van een rentevaste periode op het aflossingsvrije deel. Kan dit nog worden aangepast? Ga er vanuit dat dit nog wel kan met de rente percentages die destijds van toepassing waren. (...)"*

2.6 Op 22 maart 2022 heeft de adviseur de consumenten gemaild:

> *"(...) Helder verhaal, weet even niet waar dit mis is gegaan maar we zorgen voor een aangepaste offerte tegen de rentes van dat moment (1,87% 30 jaar vast aflossingsvrij). (...)".*

2.7 Op 25 maart 2022 hebben de consumenten het bindend hypotheekaanbod (oftewel de offerte) voor akkoord ondertekend en teruggestuurd naar de adviseur, met daarin een vaste rente van 20 jaar voor de aflossingsvrije leningdelen. In hun begeleidende mail van 25 maart 2025 staat:

> *"(...) Dit was voor ons niet de gewenste hypotheek. Maar wij beseffen ons ook dat het op dit moment de beste optie is. Hierbij de getekende versie. Houd ons op de hoogte van eventuele ontwikkelingen (...)". .*

2.8 Op 6 april 2022 heeft de adviseur de consumenten gemaild over de bij de geldverstrekker ingediende klacht. Deze klacht is gericht tegen het standpunt van de geldverstrekker de rente naar 30 jaar vast te wijzigen tegen de actuele tarieven en niet tegen de tarieven zoals die golden tijdens het uitbrengen van het renteaanbod.

2.9 Op 25 augustus 2022 heeft de adviseur de consumenten gemaild dat de geldverstrekker de klacht definitief heeft afgewezen. In de mail staat:

> *"(...) De insteek van de klacht had betrekking op het feit dat bij het aanpassen van de rente vaste periode de dan geldende rente van kracht werd en niet de rente die geldig was op het moment van uitbrengen van het originele aanbod. Als 123Advies vinden we dit indruisen tegen het klantbelang en daarnaast was het (tot op heden) in de markt niet gebruikelijk zo te handelen. Naar idee van Loyds is het niet ongebruikelijk dat bij aanpassingen van de rente vaste periode de actuele rente wordt gehanteerd. Naast mijn inhoudelijke gesprek met Lloyds hierover kan ik onderstaand schriftelijk antwoord van Lloyds met je delen:*
>
> *"Wij kunnen niks doen helaas. Het aanbod wordt gedaan obv de dan geldende rente en bijbehorende funding bij de keuze voor een andere rentevast periode worden de funding en hedging buckets aangepast en moeten we helaas werken met de dan geldende tarieven"*
>
> *Hier staat wat vakjargon in verwerkt maar in 'jip en janneke taal' komt het er op neer dat men inkoopt voor een bepaalde rentevast periode op het moment dat het rente-aanbod wordt uitgebracht. Deze inkoop moet opnieuw gebeuren bij wijzigende wensen waardoor men naar het tarief van dat moment gaat. Aan de voorkant lijkt het allemaal één partij, maar aan de achterkant is de fundig (inkoop) een heel ander proces. Als 123Advies waren we tot deze tijd niet anders gewend dat het wel kon met terugwerkende kracht.*

Loyds zegt dat het bij gelijkblijvende rente of dalende markt ook geen probleem is maar dat de verschillen te groot zijn in korte tijd, wat overigens ook een tijd die in geld-verstrekker land nooit is voorgekomen.(...)"

Loyds wijst de klacht dan ook kort gezegd af. Navraag leert dat we juridisch geen poot hebben om op te staan, Loyds zal in haar recht staan. (...)"

2.10 Op 10 november 2022 heeft de gemachtigde van de consumenten de adviseur aansprakelijk gesteld voor alle nog te lijden materiële schade vanwege diens '*foutief handelen dan wel nalatig handelen dan wel niet handelen*' .

De klacht en vordering

2.11 De klacht van de consumenten bestaat uit twee onderdelen. Allereerst klagen de consumenten erover dat de adviseur de acceptatietermijn van het renteaanbod heeft laten verlopen. Daarnaast klagen de consumenten erover dat de adviseur het afgesproken rente-aanbod van 30 jaar voor de aflossingsvrije leningdelen tegen de tarieven zoals die golden ten tijde van het renteaanbod, niet heeft gerealiseerd. De consumenten vorderen dat de adviseur hun schade vergoedt die zij voorlopig hebben gesteld op € 63.974,34, met de wettelijke rente over € 4.818,- per 19 november 2022. De consumenten hebben hun klacht met de volgende - kort en zakelijk weergegeven - argumenten onderbouwd.

2.12 Aan het begin van het financieringstraject is gesproken over rentevaste periodes van 10, 20 en 30 jaar. Deze opties hebben de consumenten op papier meegekregen, ter oriëntatie. Een adviesrapport hebben zij niet ontvangen.

2.13 De consumenten hebben hun keuze voor een rentevaste periode van 30 jaar mondeling geuit tijdens het adviesgesprek op 3 februari 2022 en dit is door de adviseur mondeling bevestigd. Afspraken over de 30 jaars vaste rente zijn niet gewijzigd.

2.14 Het renteaanbod van 2 februari 2022 hebben de consumenten geaccepteerd. Door foutief dan wel nalatig handelen dan wel niet handelen door de adviseur is dit renteaanbod komen te vervallen. Het vernieuwde renteaanbod is voor de consumenten aantoonbaar nadeliger dan het eerste renteaanbod, waardoor de consumenten grote financiële schade lijden.

2.15 De mail van 22 maart 2022 bevestigt indirect dat de keuze voor een 30 jaar vaste rente was besproken en overeengekomen, maar door de adviseur niet correct is uitgevoerd. Uit deze mail blijkt ook dat die voorkeur door de adviseur was geaccepteerd. De adviseur adviseerde de consumenten om de offerte te ondertekenen omdat dit later nog gecorrigeerd kon worden. De consumenten hebben de adviseur hierover herhaaldelijk benaderd, uiteindelijk bleek diens informatie over een correctie onjuist te zijn.

2.16 De weigering van de geldverstrekker tot correctie van de vaste rente ontslaat de adviseur niet van zijn zorgplicht of aansprakelijkheid.

2.17 De consumenten hebben hun schadeberekening toegelicht.

2.18 De consumenten stellen zich op het standpunt dat hun vordering moeten worden toegewezen mede gelet op de erkenningen van schuld door de adviseur, het ontbreken van een schriftelijk adviesrapport, de onjuiste interpretatie van de rentebevestiging door de adviseur en de daadwerkelijke financiële schade die is onderbouwd.

Het verweer

2.19 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn tegenover de consumenten in acht te nemen zorgplicht en op die grond gehouden is de gevorderde schadevergoeding te betalen. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering van de consumenten moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toetsingskader

3.2 De rechtsverhouding tussen de consumenten en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van de consumenten een zorgplicht.

3.3 De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever (in dit geval de consumenten) de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur 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 verstrekte adviezen aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verder worden verwacht dat hij de consumenten zodanig informeert over de gevolgen van hun keuze, dat de consumenten een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

[1] HR 6 september 2013, ECLI:NL: HR:2013:CA1725, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De adviseur is niet in zijn zorgplicht tegenover de consumenten tekortgeschoten

3.4 Allereerst overweegt de commissie dat niet is gebleken dat de adviseur het door de consumenten ondertekende renteaanbod niet tijdig aan de geldverstrekker retourneerde. Het dossier biedt hiervoor geen houvast. De geldverstrekker heeft immers na ontvangst van het door de consumenten tijdig ondertekende renteaanbod op 15 maart 2022 een bij dat aanbod passend bindend hypotheekaanbod oftewel offerte uitgebracht. Zie hiervoor onder 2.4. Op deze grond kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen.

3.5 Voorts overweegt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de consumenten hun keuze voor een 30-jaars vaste rente op 3 februari 2022 hebben gemaakt. De consumenten zijn er niet in geslaagd hiervoor bewijs aan te leveren. De commissie overweegt als volgt.

3.6 Uit de mail van de adviseur van 3 februari 2022 volgt niet de keuze voor een 30 jaar vaste rente. In die mail wordt de 30-jaars rente, waarover partijen eerder hebben gesproken, afgezet tegen de gemaakte keuze van 20 jaar. Voor die gemaakte rentekeuze van 20 jaar is een renteaanbod ontvangen dat de adviseur als bijlage aan zijn mail had gehecht en diezelfde dag is besproken. De commissie stelt vast dat de consumenten hierop het renteaanbod met een vaste rente van 20 jaar voor akkoord hebben ondertekend. Pas ná de ontvangst van het bindend hypotheekaanbod stellen de consumenten dat daarin een fout zit, ze zouden voor 30 jaar rentevast hebben gekozen.

3.7 Anders dan de consumenten stellen is de commissie van oordeel dat de gestelde keuze ook niet uit het nadien met de adviseur gevoerde mailverkeer is op te maken. Uit de mail van 22 maart 2022 volgt slechts dat de adviseur zich zal inspannen om de op 21 maart 2022 geuite klantwens alsnog te realiseren. Zie hiervoor onder 2.6. Dat de consumenten vervolgens het bindend hypotheekaanbod op advies van de adviseur ondertekenden, maakt dit niet anders.

3.8 Het is om al het voorgaande dat de commissie niet kan vaststellen dat de wens van de consumenten om de rente 30 jaar vast te zetten tegen de tarieven zoals die golden ten tijde van het renteaanbod niet is gerealiseerd doordat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden. De stelling van de consumenten dat de weigering van de geldverstrekker tot correctie van de rente de adviseur niet van zijn zorgplicht of aansprakelijkheid ontslaat, is juist, maar dat leidt op zichzelf niet tot een ander oordeel.

3.9 Over het niet ontvangen hebben van een adviesrapport overweegt de commissie als volgt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag verwacht worden dat tijdig en voorafgaand aan het afsluiten van een hypothecaire financiering een adviesrapport wordt opgemaakt en ter hand wordt gesteld. Het is aan de adviseur om de gemaakte afspraken en gegeven adviezen schriftelijk vast te leggen.

Als het niet verstrekken van een adviesrapport of een gebrek in de dossiervorming voor onduidelijkheid zorgt, komt dit voor rekening en risico van de adviseur.[2]

3.10 Zoals hiervoor is overwogen is in dit geval niet gebleken van enige onduidelijkheid over de gemaakte afspraken of adviezen. Dit leidt ertoe dat ook op deze grond de vordering van de consumenten niet kan worden toegewezen.

3.11 Omdat de klacht in al haar onderdelen ongegrond wordt geacht komt de commissie niet meer toe aan het beoordelen van de schadevordering.

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-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

[2] Zie hiervoor GC Kifid 2023-0021, te raadplegen in het uitsprakenregister via de website www.kifid.nl.