

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0804

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Financieel Fit Servicecenter B.V., handelend onder de naam Financieel Fit Lansingerland B.V., gevestigd te Bergen op Zoom, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben een nieuwbouwwoning gekocht. Daarvoor hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten met een overbruggingsdeel en met gebruikmaking van de meeneemregeling. Na verloop van tijd bleek dat de rente voor de huidige hypothecaire geldlening tijdens de overbruggingsperiode wordt verhoogd naar de overbruggingsrente. De consumenten stellen dat de adviseur hen daar niet over geïnformeerd heeft en dat zij daardoor verrast werden met een maandlastenstijging. De adviseur betwist dit en stelt dat hij de consumenten wel geïnformeerd heeft. De commissie is van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht geschonden heeft, omdat niet is komen vast te staan dat de adviseur de consumenten hierover afdoende geïnformeerd heeft. De maandlastenstijging is echter niet het gevolg van die zorgplichtschending en komt daardoor niet voor vergoeding in aanmerking. Wel moet de adviseur een deel van de advieskosten terugbetalen aan de consumenten. De vordering van de consumenten wordt deels 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de aanvullende stukken van de consumenten na verweer.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig de heer [naam 3], hypotheekadviseur, en de heer [naam 4], algemeen directeur.
- 1.3 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 2024 een overeenkomst voor advies en bemiddeling gesloten met de adviseur, omdat de consumenten een nieuwbouwwoning wilden kopen met een hypothecaire geldlening.
- 2.2 De adviseur heeft geadviseerd om een hypothecaire geldlening af te sluiten bij de geldverstrekker waar de consumenten de hypothecaire geldlening voor hun bestaande woning hebben afgesloten (hierna: de geldverstrekker). Op die manier zouden de consumenten gebruik kunnen maken van de meeneemregeling voor de hypothecaire geldlening voor hun bestaande woning (ook verhuisregeling genoemd). Naast een nieuwe hypothecaire geldlening voor de nieuwbouwwoning, hadden de consumenten ook een overbruggings-hypothek nodig, om de periode te overbruggen waarin zij het nieuwe huis al gekocht hadden en hun bestaande woning nog niet verkocht was.
- 2.3 In het adviesrapport van de adviseur van 4 april 2024 is opgenomen:

Keuze rentevastperiode

UW WENS

(...)

ONS ADVIES

(...)

Let op, omdat de rente van de huidige hypotheek meeverhuisd wordt naar de nieuwe situatie. Wordt de rente op de huidige hypotheek omgezet naar de overbruggingsrente van dat moment.

- 2.4 Op 10 april 2024 heeft de geldverstrekker een rentevoorstel uitgebracht aan de consumenten (hierna: het rentevoorstel). In het rentevoorstel is opgenomen:

Afspraken bij dit rentevoorstel

Je maakt hierbij gebruik van de verhuisregeling die [de geldverstrekker] biedt bij verkoop van je huidige woning en aankoop van een nieuwe woning. De rentevaste periode van de leningdelen is gelijk aan de resterende rentevaste periode van de af te lossen lening. We toetsen daarbij opnieuw of de lening past bij de waarde van het onderpand en je financiële positie van dit moment. Bij de verhuisregeling geldt het volgende: de hypotheekakte voor de nieuwe lening moet binnen zes maanden na aflossing van de oude lening ondertekend zijn.

Tot het moment van verkoop van je huidige woning, betaal je voor je hypotheeklening voor de huidige woning de rente voor een overbruggingskrediet van 5,23%. Als je huidige woning verkocht is, los je deze lening af.

- 2.5 Op 27 mei 2024 heeft de geldverstrekker een offerte uitgebracht aan de consumenten (hierna: de offerte). De consumenten hebben de offerte op 5 juni 2024 voor akkoord ondertekend. In de offerte is opgenomen:

In deze offerte vind je geen informatie over je bestaande hypotheek.

(...)

1.2 Aanvullingen op je hypotheek

(...)

• Je maakt gebruik van de verhuisregeling (ook wel 'meeneemregeling') van [de geldverstrekker] en neemt de leningdelen van je huidige hypotheek mee in je nieuwe hypotheek, voor de resterende rentevaste periode van deze leningdelen. Bij de verhuisregeling geldt het volgende: de hypotheekakte voor de nieuwe lening moet binnen zes maanden na aflossing van de oude lening ondertekend zijn. Tot het moment van verkoop van je huidige woning, betaal je voor je hypotheeklening voor de huidige woning de rente voor een overbruggingskrediet van 5,23%. Als je huidige woning verkocht is, los je deze lening af.

- 2.6 De nieuwe hypothecaire geldleningen zijn in juli 2024 ingegaan. Acht maanden later, in februari 2025, ontvingen de consumenten bericht van de geldverstrekker dat de rente van het leningdeel voor de bestaande woning per abuis niet was aangepast naar het rentetarief van de overbruggingshypotheek: 5,23%. De geldverstrekker heeft dit gecorrigeerd door de rente vanaf dat moment aan te passen naar 5,23%, waarmee de maandlast verhoogd werd met € 618,06.

- 2.7 Volgens de offerte van de geldverstrekker bedragen de advieskosten van de adviseur € 2.950,-. De bemiddelingskosten bedragen volgens de offerte € 1.015,-.

De klacht en vordering

- 2.8 De klacht van de consumenten houdt in dat het advies van de adviseur onjuist en onvolledig was. Mede door dat advies waren zij er niet van op de hoogte dat de rente van hun huidige hypothecaire geldlening tijdens de overbruggingsperiode zou worden gewijzigd van 1,97-2,29% naar 5,23% en dat dit voor een maandlastenstijging van € 618,06 zou zorgen. Ter onderbouwing stellen de consumenten het volgende.
- 2.9 De consumenten hebben meerdere keren gevraagd of de bestaande hypothecaire geldlening op hun huidige woning blijft bestaan. Iedere keer beantwoorde de adviseur die vraag positief, met 'ja, die neem je mee'.

Dit antwoord werd voor de consumenten versterkt doordat in de offerte van de geldverstrekker staat dat daarin geen informatie is opgenomen over de bestaande hypothecaire geldlening (zie overweging 2.5). De consumenten wisten dus niet dat de maandlast van de bestaande hypothecaire geldlening niet zou stijgen, en al helemaal niet met welk bedrag.

- 2.10 De consumenten hebben in de aanloop naar de ondertekening van de offerte van de geldverstrekker, die op 5 juni 2024 plaatsvond, de adviseur meerdere keren gevraagd om opheldering over de bedragen die de consumenten op termijn voor de hypothecaire geldleningen konden verwachten. De consumenten hebben geen helder antwoord ontvangen.
- 2.11 De consumenten vorderen dat de adviseur de stijging van de maandlasten (€ 618,06 per maand) gedurende de overbruggingsperiode van ongeveer 12 maanden aan hen compenseert.

Het verweer

- 2.12 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De adviseur heeft de consumenten wel gewezen op een wijziging van de huidige hypothecaire geldlening. Ten eerste met de tekst in het adviesrapport, die vermeld is in overweging 2.4. En in het rentevoorstel van de geldverstrekker staat het ook (zie overweging 2.5).
- 2.14 De kosten door de tijdelijke stijging naar 5,23% voor de huidige hypothecaire geldlening waren niet onvoorzien. Dit rentepercentage staat immers in het rentevoorstel en in de offerte van de geldverstrekker. Het rentepercentage is ook door de adviseur met de consumenten besproken voor het tekenen van de offerte. Het rentevoorstel en de offerte zijn tijdig naar de consumenten gemaild. Bovendien hebben de consumenten een schenkingsovereenkomst gesloten met hun (schoon)ouders voor de dubbele woonlasten. Verder heeft de adviseur de consumenten geadviseerd om de dubbele maandlasten op te vangen met spaargeld. Inclusief de schenking van de (schoon)ouders, waren er genoeg middelen om deze kosten te betalen.
- 2.15 Het was de bedoeling dat de maandlastenstijging vanaf de ingangsdatum in juli 2024 zou ingaan. De geldverstrekker heeft dat destijds echter verzuimd en helaas pas in februari 2025 opgemerkt. De adviseur heeft ervoor kunnen zorgen dat de geldverstrekker de maandlastenstijging niet met terugwerkende kracht verrekent. Hierdoor hebben de consumenten een voordeel van circa € 4.800,- gehad op de te betalen rente.
- 2.16 De maandlastenstijging van € 618,06 is een bruto bedrag. Een deel hiervan krijgen de consumenten terug via de inkomstenbelasting.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de adviseur de consumenten beter had moeten informeren over de rente- en maandlastenstijging tijdens de overbruggingsperiode en of daar schade uit voortvloeit die de adviseur moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de adviseur de consumenten wel beter had moeten informeren, maar dat de maandlastenstijging geen schade is die daar het gevolg van is. Wel hebben de consumenten recht op een gedeeltelijke terugbetaling van de advieskosten. Dit alles wordt als volgt toegelicht.

De zorgplicht van de adviseur

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht 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 (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage bij deze uitspraak). 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.¹
- 3.3 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 de consumenten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consumenten. 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.²
- 3.4 De consumenten stellen dat de adviseur niet heeft benoemd dat de rente tijdens de overbruggingsperiode verhoogd zou worden naar 5,23% en wat dit voor maandlastenstijging zou meebrengen. Volgens de consumenten heeft hij alleen gezegd dat zij de rente voor de huidige hypothecaire geldlening meenemen. De adviseur betwist dit en stelt dat hij de situatie wel heeft uitgelegd.
- 3.5 De commissie overweegt dat op de adviseur een verzwaarde motiveringsplicht rust als het gaat om het onderbouwen van wat partijen met elkaar hebben besproken.³

¹ Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie bijvoorbeeld CvB Kifid 2025-0042. Deze uitspraak en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2025-0733.

Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de adviseur ter motivering van zijn betwisting van de stellingen van de consumenten voldoende feitelijke gegevens moet verstrekken om de consumenten aanknopingspunten te verschaffen voor het leveren van bewijs. De gegevens die ten grondslag liggen aan het advies van de adviseur, waaronder de gespreksnotities van de adviesgesprekken, bevinden zich immers in het domein van de adviseur. Ter zitting is gebleken dat de adviseur geen gespreksnotities beschikbaar heeft waaruit blijkt wat er besproken is. De commissie oordeelt dat het wel op de weg van de adviseur lag om gespreksnotities op te maken en deze te bewaren.

- 3.6 In het adviesrapport is weliswaar *iets* opgenomen over de wijziging van de rente van de huidige hypothecaire geldlening naar de overbruggingsrente (zie overweging 2.3), maar die tekst is erg summier en, vooral voor leken op het gebied van hypothecaire geldleningen zoals de consumenten, moeilijk te volgen. In het adviesrapport staat bovendien niet hoe hoog de rente dan wordt en welke maandlast dit met zich meebrengt. De adviseur stelt dat hij de situatie mondeling heeft uitgelegd, maar die stelling heeft hij niet onderbouwd met een gespreksnotitie. Ook tijdens de hoorzitting is voor de commissie niet komen vast te staan dat de adviseur de aanstaande rente- en maandlastenstijging mondeling zou hebben besproken met de consumenten. Vanwege de verzwaarde motiveringsplicht die hiervoor besproken is, komt het gebrek aan onderbouwing voor risico van de adviseur. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat de adviseur aan de consumenten uitgelegd heeft dat de maandlasten tijdens de overbruggingsperiode stijgen doordat de rente op de huidige hypothecaire geldlening wordt aangepast naar de overbruggingsrente. Dit terwijl inzicht in de nieuwe maandlasten een belangrijk onderdeel is voor de consumenten voor hun financiële keuzes.
- 3.7 De adviseur wijst er verder op dat de constructie van de stijging van de rente tijdens de overbruggingsperiode, inclusief de rente van 5,23%, in het rentevoorstel en de offerte van de geldverstrekker zijn opgenomen. De commissie is echter van oordeel dat dit geen verschil maakt, omdat een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur de werking van de meenneemregeling in combinatie met een overbruggingsfinanciering eerder aan de consumenten zou hebben uitgelegd, temeer nu de consumenten stellen daarnaar meermaals te hebben gevraagd en de adviseur niet gemotiveerd heeft weersproken dat zij dat hebben gedaan. Daar komt bij dat ook in het rentevoorstel en de offerte van de geldverstrekker niet vermeld is naar welke maandlast de huidige hypothecaire geldlening stijgt gedurende de overbruggingsperiode.
- 3.8 Daarnaast brengt de adviseur naar voren dat de consumenten een schenking van hun (schoon)ouders hebben ontvangen vanwege de dubbele lasten en dat de adviseur heeft aangeraden om de dubbele lasten op te vangen met spaargeld. Dit vormt echter geen bewijs voor de stelling dat de adviseur de consumenten geïnformeerd heeft over de stijging van de rente op de huidige hypothecaire geldlening tijdens de overbruggingsperiode, omdat de consumenten ook zonder die rentestijging voor de huidige hypothecaire geldlening tijdens de overbruggingsperiode te maken zouden krijgen met dubbele woonlasten.

- 3.9 Vanwege het voorgaande is de commissie van oordeel dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden jegens de consumenten door hen onvoldoende te informeren over de verhoging van de rente en maandlast tijdens de overbruggingsperiode.

De maandlastenstijging is geen schade als gevolg van de tekortkoming

- 3.10 De volgende vraag is of de maandlastenstijging veroorzaakt is door de tekortkoming van de adviseur. Als dat zo is, kan de maandlastenstijging worden aangemerkt als schade die de adviseur moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de maandlastenstijging niet veroorzaakt is door de tekortkoming. Ook als de adviseur de consumenten nader had geïnformeerd, had de geldverstrekker immers de hogere rente in rekening gebracht tijdens de overbruggingsperiode. De consumenten hebben namelijk niet gesteld en het is ook niet op een andere manier gebleken dat de consumenten, als de adviseur hen beter geïnformeerd had, een andere keuze hadden gemaakt ten aanzien van de nieuwbouw-woning en/of de financiering.

Gedeeltelijke terugbetaling van de advieskosten

- 3.11 De commissie hanteert als lijn dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar kan zijn dat een adviseur volledig aanspraak maakt op de contractuele vergoeding voor advies en bemiddeling.⁴
- 3.12 Gelet op de schending van de zorgplicht die hiervoor besproken is, is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de adviseur aanspraak maakt op de volledige overeengekomen adviesvergoeding. De bemiddelingskosten blijven in stand, want de tekortkoming zit niet in de bemiddelingsfase (contact met de geldverstrekker). Van de advieskosten moet de adviseur € 1.000,- terugbetalen aan de consumenten.

Klachtbehandeling

- 3.13 Tijdens de hoorzitting stelden de consumenten dat zij de klachtbehandeling niet prettig vonden. Kort samengevat voelden zij zich onder druk gezet om hun klacht in te trekken. De adviseur heeft de stellingen van de consumenten hierover tijdens de hoorzitting betwist. De commissie merkt op dat de stellingen van de consumenten over de klachtbehandeling niet onderbouwd zijn en daarom niet zijn komen vast te staan. De klachten over de klachtbehandeling kunnen dan ook niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 1.000,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

⁴ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-0464, overwegingen 3.6 en 3.7, te vinden op www.kifid.nl.

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 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.