

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1025

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Den Bosch Zuid B.V., gevestigd te Den Bosch, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden, als gevolg waarvan hij schade lijdt. De commissie stelt vast dat de adviseur, door de consument niet te wijzen op de gevolgen van de meeneemregeling voor de hoogte van de rente op zijn bestaande hypotheek, niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden. De commissie schat de schade als gevolg van de vastgestelde zorgplichtschending op een bedrag van € 5.586,-. De vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. J.H.A.M. van den Bighelaar, jurist Achmea Rechtsbijstand. Namens de adviseur was de heer [naam] aanwezig. De adviseur werd vertegenwoordigd door de heer mr. K.M. Roos, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 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 In het voorjaar van 2024 heeft de consument de adviseur benaderd voor hypotheekadvies en -bemiddeling voor de aankoop van een nieuwe woning.

In eerste instantie heeft de consument gevraagd wat hij en zijn partner konden lenen met het oog op de aankoop van een bestaande woning in Den Bosch. Deze aankoop ging niet door en de consument besloot om zich in te schrijven voor een nieuwbouwappartement. Op 26 juni 2024 heeft de consument de adviseur bericht dat hij was ingeloot voor een nieuwbouwappartement en vroeg hij de adviseur om een vervolgggesprek in verband met het regelen van de financiering voor de aankoop van deze woning. Op 29 juli 2024 is er een opdracht tot dienstverlening verstrekt. Overeengekomen werd dat de consument een bedrag van € 3.845,- zou betalen voor advies en bemiddeling.

- 2.2 Op 2 augustus 2024 heeft de adviseur een schriftelijk hypotheekadvies uitgebracht. Omdat de hypotheekrente van de bestaande hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) op de "oude" woning (veel) lager was dan de toen geldende marktrente, werd geadviseerd om gebruik te maken van de meeneemregeling van Nationale Nederlanden (verder: de geldverstrekker). In het adviesrapport is ook de situatie beschreven waarin de consument een bepaalde periode 2 woningen in zijn bezit heeft. De adviseur heeft een voorbeeldberekening gemaakt van de (dubbele) maandlasten, tevens rekening houdende met het overbruggingskrediet, indien een periode van 12 maanden overbrugd zou moeten worden. Na ontvangst van het adviesrapport heeft de consument besloten om de aankoop van het nieuwbouwappartement door te zetten. De koop-aanneemovereenkomst is enkele weken na ontvangst van het adviesrapport (omstreeks 19 augustus 2024) door de consument getekend.
- 2.3 Op 17 september 2024 ontving de consument de hypotheekofferte van de geldverstrekker, welke offerte de consument op 23 september 2024 getekend heeft. Op 15 januari 2025 ontving de consument van de geldverstrekker bericht dat de rente op de bestaande hypotheek voor de "oude" woning per 3 januari 2025 verhoogd zou worden van respectievelijk 1,87% en 1,74% naar 5,08%. De consument werd verrast door deze rente- en daarmee maandlastverhoging. De adviseur had dit nooit benoemd in zijn adviesrapport of de gevoerde gesprekken. De consument heeft de adviseur hierover benaderd en de adviseur heeft vervolgens contact gezocht met de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft de adviseur verwezen naar de informatie in de hypotheekofferte en bleek niet bereid de rente aan te passen.
- 2.4 De consument heeft een klacht ingediend bij de adviseur over het, in zijn ogen, gebrekkige hypotheekadvies. De adviseur heeft de klacht van de consument afgewezen. Omdat een verdere standpuntuitwisseling niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid, heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt over de onvolledigheid c.q. onjuistheid van het hypotheekadvies van de adviseur en vordert een schadevergoeding van € 13.965,-. Hiertoe voert de consument het volgende aan.

- 2.6 In het adviesrapport van 2 augustus 2024 staat niets vermeld over de verhoging van de rente op de bestaande hypotheek. Ook in de berekeningen en cijfermatige voorstellingen van de adviseur is dit niet meegenomen. De adviseur heeft de consument dan ook onjuist c.q. onvolledig geïnformeerd in zijn adviesrapport en is daarmee tekortgeschoten in zijn advisering.
- 2.7 Indien de consument juist en volledig was geïnformeerd dan zou hij geen nieuwbouw-woning hebben gekocht, maar een bestaande woning met vergelijkbare maandlasten. De consument is een alleenstaande ouder met twee studerende kinderen en de betaalbaarheid van de maandlasten was een belangrijk punt voor de consument. Nu heeft de consument tijdens de bouw van de nieuwbouwwoning (2,5 jaar lang) extra hoge maandlasten waar hij van te voren geen rekening mee heeft gehouden. Deze extra lasten hadden aanzienlijk beperkt kunnen worden als de consument een bestaande woning gekocht zou hebben. Hierbij benadrukt de consument dat hij bij zijn keuze voor, en het bieden op, een bestaande woning uiteraard rekening gehouden zou hebben met bijkomende kosten zoals de overdrachtsbelasting. Zijn (maximale) maandlasten zou hij hierbij als leidraad genomen hebben. De consument betwist dan ook dat hij hogere netto maandlasten gehad zou hebben als hij voor een bestaande woning gekozen zou hebben.
- 2.8 Dat de gevolgen van de meeneemregeling voor het rentepercentage van de bestaande hypotheek in de hypotheekofferte van Nationale Nederlanden vermeld staan, betekent niet dat van de consument verwacht had mogen worden dat hij dit, zonder toelichting van de adviseur, had begrepen en/of moeten begrijpen uit de stukken. Het feit dat de adviseur zelf (ook) verrast was door de verhoging van de rente op de bestaande hypotheek, illustreert des te meer dat dit niet duidelijk op te maken viel uit de offerte. Los hiervan stelt de consument dat de informatie in de hypotheekofferte geen invloed heeft gehad op zijn keuze om de nieuwbouwwoning te kopen. Hij had de koop-aanneemovereenkomst immers al ruim voor ontvangst van de hypotheekofferte ondertekend. Op het moment van ontvangst van de hypotheekofferte kon hij dan ook niet meer (kosteloos) onder de aankoop uit. Het betalen van een boete van 10% van de koopsom (€ 15.965,40) was geen reële optie.
- 2.9 De consument heeft de schade, bestaande uit de (netto) verhoging van de maandlasten voor de bestaande hypotheek op de “oude” woning, gedurende de bouwperiode van 2,5 jaar, begroot op een bedrag van € 13.965,-. De consument vordert vergoeding van deze schade.
- Het verweer*
- 2.10 De adviseur heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument:
- 2.11 De adviseur betwist dat de consument daadwerkelijk een geschikte bestaande woning, passend binnen zijn financiële mogelijkheden en woonwensen had kunnen vinden. Het is niet voldoende om enkel te stellen dat hij voor bestaande bouw had gekozen.

De adviseur wijst erop dat dergelijke aannames onzeker zijn en mede afhankelijk van markt-omstandigheden, zoekduur en beschikbaarheid van geschikte woningen. De adviseur meent dat de consument überhaupt niet de mogelijkheid had om te kiezen voor bestaande bouw en het meer aannemelijk is dat hij, ook bij volledige kennis van de rentelasten tijdens de bouwperiode, uiteindelijk alsnog voor de aankoop van de nieuwbouwwoning zou hebben gekozen. In dat geval zou zijn huidige situatie – ook qua vermogenspositie – gelijk zijn aan de situatie waarin hij wel volledig geïnformeerd was geweest. Van causaal verband tussen de gestelde beroepsfout en de beweerde schade is daarom geen sprake.

- 2.12 Verder stelt de adviseur dat niet is aangetoond, zoals door de consument wordt gesteld, dat bij bestaande bouw de aanvullende renteperiode daadwerkelijk korter zou zijn geweest dan bij de koop van bestaande bouw. Deze periode moet uiteraard ook in mindering worden gebracht op de gestelde schade. Bovendien dient rekening te worden gehouden met kosten die de consument in dat geval wél zou hebben gemaakt, zoals overdrachtsbelasting, notariskosten (leveringsakte), taxatiekosten. De consument zou aldus hogere netto maandlasten hebben gehad en daarvan kan niet geabstraheerd worden.
- 2.13 Bovendien heeft de consument met de aankoop van de nieuwbouwwoning ook bepaalde voordelen ten opzichte van bestaande bouw, zoals lagere onderhoudskosten, energiezuinigheid, maar ook de waarde stijging. Deze voordelen dienen eveneens te worden verdisconteerd in het gestelde schadebedrag, in de sleutel van voordeelstoerekening. Verder geldt nog dat er op de huidige woningmarkt, met name in de grote steden, vaak (fors) wordt overboden op de vraagprijs. Een eventueel overbiedingsbedrag zou uit eigen middelen moeten worden gefinancierd. Deze goede en kwade kansen moeten worden meegewogen bij de beantwoording van de vraag of de consument door de gestelde fout daadwerkelijk in een nadeligere vermogenspositie is geraakt.
- 2.14 Verder stelt de adviseur dat rekening gehouden moet worden met het feit dat de consument niet over het volledige bouwdepot rente heeft betaald. Een deel van het depot is bij aanvang van de bouw niet direct aangewend waardoor hierover (nog) geen rente verschuldigd was.
- 2.15 Tot slot doet de adviseur een beroep op eigen schuld. In de door de consument ondertekende offerte staat op pagina 4 nadrukkelijk vermeld dat de rente op zijn bestaande hypotheek, totdat zijn huidige woning zou zijn verkocht, zou worden omgezet naar een(hoger) rentepercentage van 5,08%. Van een gemiddelde klant mag worden verwacht dat hij de inhoud van de hypotheekofferte leest, alvorens hij de offerte ondertekent. Gelet op het voorgaande heeft de consument aldus een eigen aandeel in het ontstaan van de situatie. Mede gelet op de ernst van de (gestelde) fouten over en weer en de overige omstandigheden van het geval, meent de adviseur dat de schade, voor zover daar al sprake van is, grotendeels voor eigen rekening van de consument dient te blijven.

3. De beoordeling

Kern van het geschil

- 3.1 De centrale vraag die de commissie in deze kwestie moet beantwoorden is de vraag of de adviseur heeft voldaan aan de op hem rustende zorgplicht. Volgens de commissie heeft de adviseur niet aan de op hem rustende zorgplicht voldaan, als gevolg waarvan de consument schade heeft geleden. De commissie oordeelt dat de adviseur een bedrag van € 5.586,- aan schadevergoeding dient te betalen aan de consument. De commissie licht dit oordeel hierna toe.

Het beoordelingskader: de zorgplicht van de adviseur bij het uitvoeren van de opdracht

- 3.2 De rechtsverhouding tussen de consument en de adviseur kwalificeert als een overeenkomst van opdracht (7:400 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat de adviseur bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dit volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consument dient de adviseur de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.¹ Volgens bestendige rechtspraak wordt de inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht bepaald aan de hand van de specifieke omstandigheden van het concrete geval, waaronder de aard van de betrokken rechtsverhouding, de aan het desbetreffende product en/of de dienst verbonden risico's, de eventuele deskundigheid en ervaring van de consument en zijn inkomens- en vermogenspositie.²

De adviseur heeft niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht

- 3.3 Partijen zijn het erover eens dat in het adviesrapport niet gewezen is op de gevolgen van de meeneemregeling op het rentepercentage van de bestaande hypotheek, ook niet indirect via een berekening. De adviseur betwist niet dat het gegeven advies hiermee onjuist c.q. onvolledig was. De commissie is van mening dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht had mogen worden dat hij de consument expliciet had gewezen op de (aanzienlijke) gevolgen van de meeneemregeling op het rentepercentage op de bestaande hypotheek, en daarmee de maandlasten. Door dit niet te doen heeft de adviseur niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht en dus zijn zorgplicht jegens de consument geschonden.

¹ Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1.

² Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3.

- 3.4 De door de consument gemaakte berekening van het *renteverschil* is *als zodanig* niet betwist door de adviseur. De commissie zal dan ook het door de consument gevorderde bedrag van € 13.965,- als vertrekpunt hanteren bij het vaststellen van de schade als gevolg van de zorgplichtschending.

Het causale verband tussen de vastgestelde zorgplichtschending en de gevorderde schade

- 3.5 Om vast te kunnen stellen of de zorgplichtschending van de adviseur tot schade heeft geleid, moet de daadwerkelijke situatie (mèt zorgplichtschending) worden vergeleken met de hypothetische situatie zonder zorgplichtschending. De commissie kan niet met zekerheid vaststellen wat de consument daadwerkelijk gedaan zou hebben in het geval dat hij door de adviseur correct en volledig geïnformeerd was over de gevolgen van de meeneemregeling op het rentepercentage op zijn bestaande hypotheek. De commissie acht het echter aannemelijk dat er een kans was dat de consument een andere keuze gemaakt had. De commissie gaat ervan uit dat *als* de consument een andere keuze gemaakt had, hij beter af geweest was dan nu het geval is. De commissie stelt dan ook vast dat de consument in deze situatie nadeel ondervindt van de zorgplichtschending van de adviseur.
- 3.6 De kans dat de consument, in de hypothetische situatie waarin er geen sprake was van een zorgplichtschending, de keuze had gemaakt om in plaats van de nieuwbouwwoning een bestaande woning te kopen én dit ook daadwerkelijk had kunnen realiseren, schat de commissie op 50%. De commissie corrigeert het gevorderde schadebedrag daarom met 50%.

Hoogte van de schade

- 3.7 De adviseur stelt terecht dat, ook indien de consument had gekozen voor een bestaande woning, er sprake zou zijn geweest van een overbruggingsperiode waarin de consument te maken zou hebben gekregen met de hogere maandlasten. De commissie neemt aan dat deze overbruggingsperiode bij aankoop van een bestaande woning wel significant korter zou zijn geweest dan de overbruggingsperiode waar de consument nu mee geconfronteerd wordt. De commissie schat de te verwachten overbruggingsperiode op maximaal zes maanden. Dit is 1/5e deel van de periode waarover de consument zijn schade heeft berekend. De commissie acht het redelijk om uit te gaan van deze maximale overbruggingsperiode van zes maanden om de volgende reden.
- 3.8 Zoals de adviseur terecht stelt wordt bij nieuwbouw, in tegenstelling tot de situatie waarin een bestaande woning wordt aangekocht, niet direct over het gehele hypotheekbedrag rente betaald. Een deel van de hypotheek wordt namelijk in een bouwdepot geplaatst en hierover wordt per saldo geen rente betaald. Door onttrekkingen aan het bouwdepot lopen de maandlasten op tijdens de bouwperiode. Weliswaar is de consument direct de hogere rente gaan betalen over de gehele bestaande hypotheek voor de "oude woning", de *totale* maanlasten zijn gedurende de overbruggingsperiode lager bij de aankoop van een nieuwbouwwoning dan bij aankoop van een bestaande woning.

De commissie schat dit verschil en verdisconteert dit in de te hanteren overbruggingsperiode. De commissie gaat daarom uit van de maximale overbruggingsperiode van zes maanden en corrigeert het schadebedrag met 1/5e deel.

- 3.9 Ten aanzien van het door de adviseur gevoerde verweer dat een deel van de schade voor rekening van de consument dient te blijven omdat sprake zou zijn van “eigen schuld”, merkt de commissie het volgende op. Dit verweer gaat niet op. De koop-aanneemovereenkomst was immers al gesloten voordat de offerte van de geldverstrekker werd getekend. Er had geen beroep gedaan kunnen worden op het financieringsvoorboud nu er (juist) wél een financiering verkregen kon worden.
- 3.10 De door de adviseur gestelde voordelen van nieuwbouw ten opzichte van bestaande bouw, zoals het niet verschuldigd zijn van overdrachtsbelasting, lagere onderhoudskosten, energiezuinigheid en de waardeestijging betreft de commissie niet in de schatting van de schade, omdat onzeker is welk effect dit gehad zou hebben op de uiteindelijke maandlasten en de uiteindelijke vermogenspositie van de consument.

Conclusie

- 3.11 Gelet op het voorgaande stelt de commissie vast dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, als gevolg waarvan de consument schade heeft geleden. Het bedrag van € 13.965,- als vertrekpunt nemende en rekening houdende met de kanscorrectie van 50% en de correctie van de overbruggingsperiode met 1/5e deel, wordt de schade vastgesteld op een bedrag van € 5.586,-.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 5.586,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Voor het overige wijst de commissie 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 oktober 2023, 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

Bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:400

1.

De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

(...)

Artikel 7:401

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