Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0337

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Schutte Financieel Advies V.O.F., gevestigd te Harderwijk, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over hypotheekadvies. De consumenten hebben zich beklaagd over de dienstverlening van de adviseur met betrekking tot de advisering over de verhuisregeling en zij hebben een schadevergoeding gevorderd. De commissie heeft geoordeeld dat tussen partijen geen overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen over het adviseren over de verhuisregeling en dat de adviseur ook niet is tekortgeschoten in zijn precontractuele zorgplicht jegens de consumenten. De vordering is 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) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de adviseur en 5) de verklaring van de adviseur inhoudende de keuze voor bindend advies.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2026. Op de hoorzitting was een van de consumenten aanwezig, samen met zijn vader en een goede vriend. De consumenten zijn vertegenwoordigd door mr. W. Van der Kolk, advocaat. Daarbij was ook aanwezig [naam 1], stagiair. Namens de adviseur waren aanwezig: [naam 2] en [naam 3]. De adviseur is vertegenwoordigd door mr. J. Kopp, advocaat.

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 zijn 25 jaar lang klant geweest van de adviseur.

De adviseur heeft in 2006 geadviseerd en bemiddeld bij het verkrijgen van een financiering voor een woning (verder genoemd: woning 1) van de consumenten. Zij hebben toen een hypothecaire geldlening afgesloten.

2.2 In 2007 is die hypothecaire geldlening van de consumenten omgezet tegen een lagere rente. Daarbij hebben de consumenten een vergoeding voor vervroegde aflossing betaald van € 29.515.50.

2.3 In 2020 is de hypothecaire geldlening overgesloten tegen een lagere rente. Daarbij hebben de consumenten een vergoeding voor vervroegde aflossing betaald van € 10.191,-.

2.4 In de op de hypothecaire geldlening van toepassing zijnde voorwaarden van de geldverstrekker is in artikel 6.3 een verhuisregeling opgenomen. Daarin staat:

'Gaat u uw huis in de toekomst verkopen en koopt u een ander huis? Dan kunt u de bestaande lening meenemen. Dit heet ook wel de verhuisregeling.
(...)
• Is uw oude woning niet meer uw eigendom en heeft u de lening terugbetaald? Dan moet u vanaf dat moment binnen zes maanden de aanvraag bij [de geldverstrekker] indienen. U betaalt dan dezelfde rente. De rente blijft ook dezelfde periode vaststaan. Maar [de geldverstrekker] trekt daar wel de tijd van af tussen de verkoop van uw oude woning en de koop van uw nieuwe woning. De einddatum van de periode dat de rente vast staat verandert daardoor niet.'

2.5 In 2021 hebben de consumenten een andere woning (verder genoemd: woning 2) gekocht. Hiervoor is geen hypothecaire geldlening afgesloten.

2.6 Begin februari 2023 hebben de consumenten een overeenkomst gesloten met een projectontwikkelaar ter verkrijging van een bouwperceel om een nieuwe woning te bouwen. In afwachting van de bouw van die nieuwe woning verbleven ze in woning 2.

2.7 In februari 2023 hebben de consumenten de adviseur telefonisch geïnformeerd over de aankoop van het bouwperceel en hem gevraagd te bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering hiervoor.

2.8 Op 28 februari 2023 heeft de adviseur per e-mail informatie opgevraagd aan de consumenten. In de e-mail van de adviseur staat:

'Naar aanleiding van je verzoek om meer informatie over een hypotheek ontvang je deze email. Wij helpen je hier graag bij en om je goed te kunnen informeren hebben wij meer informatie nodig.

Graag ontvangen wij de volgende stukken:
(...)

Wij helpen je graag bij het kiezen van de hypotheek die het beste aansluit bij jouw situatie. Zodra deze stukken bij ons binnen zijn zetten wij alles op een rij en nemen contact met je op om dit verder door te nemen en (indien gewenst) een afspraak in te plannen.'

2.9 In maart 2023 hebben partijen gesproken over de 6-maandentermijn van de verhuis-regeling.

2.10 Op 16 maart 2023 heeft de adviseur de consumenten per e-mail een herinnering gestuurd om te reageren op de e-mail van de adviseur van 28 februari 2023, zie overweging 2.8. Ook heeft de adviseur aangegeven dat dit nodig is om een dossier aan te maken.

2.11 Eind mei 2023 hebben de consumenten woning 1 verkocht en de hypothecaire geldlening afgelost.

2.12 Op 31 oktober 2023 hebben de consumenten de adviseur telefonisch aangegeven dat ze woning 1 hebben verkocht en de hypothecaire geldlening is afgelost. Ook gaven ze aan dat het leveren van het bouwperceel nog enige tijd kon duren.

2.13 In november 2023 heeft de adviseur de aan de consumenten gevraagde stukken en informatie ontvangen en vlak daarna heeft hij bij de geldverstrekker een financierings-aanvraag met toepassing van de verhuisregeling ingediend, al dan niet middels een financiering met woning 2 als onderpand.

2.14 Eind november 2023 heeft de geldverstrekker de aanvraag afgewezen en aangegeven dat de verhuisregeling niet kan worden toegepast op het nieuwbouwproject omdat de bestemmingsplanprocedure niet definitief is. Daarnaast heeft de geldverstrekker aangegeven dat het niet mogelijk is om de verhuisregeling toe te passen op (een af te sluiten financiering met als onderpand:) woning 2, omdat die woning al een aantal jaren in eigendom is van de consumenten zonder dat sprake is van een hypothecaire lening en de verhuisregeling daarvoor niet bedoeld is.

2.15 De verhuisregeling is erna door tijdsverloop komen te vervallen en de consumenten hebben zich bij de adviseur beklaagd over zijn dienstverlening. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.16 Door de consumenten is, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.17 De adviseur is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening, dan wel hij heeft onrechtmatig gehandeld jegens de consumenten door hen niet tijdig te informeren over de onmogelijkheid om de verhuisregeling toe te passen (op woning 2). De adviseur was bekend met de situatie van de consumenten. Ook was hij bekend met de omstandigheid dat het bouwproject vertraging had opgelopen.

De consumenten hadden van de adviseur als professionele partij mogen verwachten dat hij hen duidelijk en juist zou informeren en adviseren over het toepassen van de verhuisregeling, waar zij hun financiële planning op hebben ingericht.

2.18 Tijdens het telefoongesprek in februari 2023 hebben de consumenten met de adviseur gesproken over het bouwproject en de verkoop van woning 1. De adviseur heeft aangegeven dat als de verhuisregeling niet op de financiering van het bouwproject kon worden toegepast omdat de 6-maandentermijn niet kon worden gehaald, het nog altijd een optie is om de verhuisregeling toe te passen middels een financiering op woning 2. Dit is onjuist gebleken. Als de consumenten tijdig en juist waren geïnformeerd en geadviseerd door de adviseur over de onmogelijkheid om de verhuisregeling toe te passen hadden zij een andere woning gekocht om de verhuisregeling alsnog toe te kunnen passen. Toepassing van de verhuisregeling maakte onderdeel uit van hun financiële planning, ze hebben nota bene in totaal € 39.706,50 aan vergoeding voor vervroegde aflossing betaald om het lage rentetarief te verkrijgen en behouden. Die mogelijkheid is hen door toedoen van de adviseur ontnomen waardoor de consumenten stellen schade te hebben geleden welke zij op de adviseur wensen te verhalen, verhoogd met de wettelijke rente.

2.19 De schade bestaat uit het verschil in rentekosten tussen het rentetarief van 1,59% onder de verhuisregeling, en het rentetarief voor een nieuw af te sluiten financiering van thans 4,2%. De consumenten hebben deze schade bij repliek begroot op € 85.225,-. Subsidiair vorderen de consumenten een schadevergoeding voor de totaal door hen betaalde vergoeding voor vervroegde aflossing, zijnde € 39.706,50, of een door de commissie naar redelijkheid vast te stellen bedrag. Tot slot vorderen de consumenten een proceskostenvergoeding.

Het verweer van de adviseur

2.20 De adviseur heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.21 Het contact dat de adviseur in februari 2023 heeft gehad met de consumenten alsmede de daaropvolgende opdracht strekte tot het verkrijgen van een financiering voor het bouwproject. De opdracht zag niet op het adviseren met betrekking tot de verhuisregeling. De adviseur vroeg eind februari 2023 stukken op bij de consumenten, waarna hij ze 16 maart 2023 een herinnering heeft gestuurd. Toen de consumenten de adviseur op 31 oktober 2023 lieten weten dat woning 1 was verkocht en zij een financiering wensten voor het bouwproject en gebruik wilden maken van de verhuisregeling, was de 6-maandentermijn voor de verhuisregeling al bijna verlopen. Als de adviseur was betrokken bij de verkoop van woning 1, dan had hij nog de mogelijkheid gehad tijdig zorg te dragen voor het behoud van de verhuisregeling. Van belang is ook dat de consumenten hem steeds hebben voorgehouden dat het bestemmingsplan tijdig definitief zou worden zodat de looptijd geen belemmering hoefde te zijn voor de verhuisregeling en dan toegepast op de nieuwbouwwoning. Eind oktober 2023 hebben de consumenten richting de adviseur bevestigd dat het bouwproject toch niet op tijd rond zou komen.

2.22 De adviseur erkent dat er in februari 2023 is gesproken over de mogelijkheid om de verhuisregeling toe te passen op woning 2. Maar dit was slechts genoemd als zijnde een optie om eventueel nader te onderzoeken. Het telefoongesprek van februari 2023 waar de consumenten naar verwijzen is na 2,5 jaar niet te reproduceren. Van een toezegging voor toepassing van de verhuisregeling kan geen sprake zijn, dat is immers ter beoordeling aan de geldverstrekker. Van de adviseur kan ook niet worden verwacht dat hij als onafhankelijke hypotheekadviseur bij alle geldverstrekkers de exacte voorwaarden van de verschillende verhuisregelingen paraat heeft. Wat wel verwacht mag worden is dat dergelijke zaken uitgezocht kunnen worden. Hiervoor is een akkoord van de klant nodig en informatie.

2.23 De adviseur heeft ook de gestelde schade betwist en een beroep gedaan op eigen schuld van de consumenten op grond van artikel 6:101 van het Burgerlijk Wetboek (BW) waarin is bepaald dat de vergoedingsplicht van de adviseur wordt verminderd als de schade mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de consumenten kan worden toegerekend.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de adviseur toerekenbaar is tekort-geschoten in zijn dienstverlening jegens de consumenten, dan wel onrechtmatig heeft gehandeld en hen een schadevergoeding en een proceskostenvergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dat oordeel hierna toe.

Het juridische kader

3.2 Voor het relevante juridische kader is van belang of tussen partijen een overeenkomst van opdracht (al dan niet mondeling) tot stand is gekomen met betrekking tot de advisering over de verhuisregeling.

3.3 Als dat het geval is, geldt dat de adviseur op grond van artikel 7:401 BW gehouden is bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. 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] 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 cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënt. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent zijn 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 zijn cliënt.

[1] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1.

3.4 Als geen sprake is van een overeenkomst van opdracht rust op de adviseur een precontractuele zorgplicht welke met zich meebrengt dat de adviseur zijn gedrag mede moeten laten bepalen door de gerechtvaardigde belangen van zijn wederpartij, in dit geval de consumenten.[2]

Er is geen sprake van een overeenkomst van opdracht

3.5 De commissie stelt vast dat de consumenten geruime tijd klant zijn bij de adviseur. De adviseur was betrokken bij de financiering van woning 1. De adviseur was bekend met het bestaan van de verhuisregeling in de geldleningsovereenkomst van de consumenten en de 6-maandentermijn die daarvoor geldt. Hij wist ook dat de consumenten in 2021 woning 2 in eigendom hadden gekregen. De adviseur is vervolgens in februari 2023 door de consumenten geïnformeerd over het bouwproject en over hun voornemen om woning 1 te verkopen. Ten behoeve van het adviseren en bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering voor het bouwproject heeft de adviseur informatie opgevraagd bij de consumenten en ze hiertoe in maart 2023 gerappelleerd.

3.6 Verder staat vast dat de consumenten de adviseur pas op 31 oktober 2023 hebben geïnformeerd dat ze woning 1 hebben verkocht (in mei 2023). Daarbij is tussen partijen besproken dat de 6-maandentermijn van de verhuisregeling al bijna is verstreken en zij hebben afgesproken dat de adviseur de financieringsaanvraag inclusief toepassing van de verhuisregeling, al dan niet middels een financiering op woning 2, zou indienen bij de geldverstrekker. De consumenten hebben vervolgens in november 2023 de complete informatie en stukken aangeleverd waarna de adviseur de aanvraag bij de geldverstrekker heeft ingediend. De toepassing van de verhuisregeling is eind november 2023 afgewezen door de geldverstrekker. De adviseur heeft getracht de geldverstrekker over te halen alsnog de verhuisregeling toe te passen voor de consumenten. De geldverstrekker is daarin niet tegemoetgekomen en de verhuisregeling is komen te vervallen.

3.7 Op grond van het dossier en de hoorzitting is voor de commissie *niet* komen vast te staan dat de consumenten de adviseur eerder al opdracht hebben gegeven te adviseren over de verhuisregeling. De consumenten hebben de adviseur wel gevraagd te bemiddelen bij het verkrijgen van een financiering voor het bouwproject. Naar het oordeel van de commissie zou het verzoek om advisering over de verhuisregeling een nieuwe opdracht inhouden. Ten behoeve van de door de consumenten gegeven opdracht aangaande een financiering voor het bouwproject heeft de adviseur informatie opgevraagd bij de consumenten om dit verder op te pakken. De consumenten hebben vervolgens, zonder de adviseur daarin te betrekken, woning 1 verkocht en de adviseur pas in oktober 2023 hierover geïnformeerd.

[2] Zie onder meer het arrest van de Hoge Raad van 15 november 1957, NJ 1958, 67 (Baris/Riezenkamp), de uitspraak GC Kifid 2022-0716, overweging 3.5 en de artikelen 4:19 en 4:20 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

De 6-maandentermijn kon niet worden gehaald met betrekking tot het bouwproject en de geldverstrekker heeft de toepassing van de verhuisregeling middels een financiering op woning 2 afgewezen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie reikt de precontractuele zorgplicht niet zo ver dat de adviseur op basis van het feitencomplex in het onderhavige geval gehouden was op eigen initiatief en zonder opdracht daartoe (vóór oktober 2023) te adviseren over de verhuis-regeling.

3.9 De stelling van de consumenten dat de adviseur in februari 2023 heeft toegezegd dat de verhuisregeling middels woning 2 kon worden toegepast is bij betwisting daarvan door de adviseur niet komen vast te staan. De bewijslast hiervan rust op de consumenten. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarin zijn zij niet geslaagd.

3.10 De commissie is daarmee al met al tot het oordeel gekomen dat geen sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen aan de zijde van de adviseur, dat betekent dat er geen grondslag is voor het toekennen van een schadevergoeding zodat de vorderingen van de consumenten zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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