Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1030

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Vaes Finance B.V., gevestigd te Spijkenisse, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie oordeelt dat de adviseur de consumenten beter had moeten informeren over het feit dat het extra bedrag dat de consumenten hadden geleend om de dubbele woonlasten tijdens de bouw te kunnen dragen, niet rechtstreeks aan hen zou worden uitbetaald, maar dat het zou worden toegevoegd aan het bouwdepot. Deze tekortkoming heeft echter niet tot schade voor de consumenten geleid. De overige klachten zijn ongegrond. De vordering van de consumenten wordt 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; en 4) de dupliek van de adviseur.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 10 december 2025. Op de hoorzitting was één van de consumenten (de heer [naam 1]) aanwezig. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 3] (manager adviseurs/ financieel adviseur) en de heer [naam 4] (financieel adviseur).

1.3 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben de adviseur ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Deze geldlening was bedoeld voor de financiering van een nog te bouwen nieuwbouwwoning. De consumenten woonden op dat moment in een huurwoning. Tijdens de bouw van hun nieuwe woning zouden zij te maken krijgen met dubbele woonlasten, namelijk de huur van hun huidige woning en de hypotheeklasten voor hun nieuwbouwwoning.

2.2 De adviseur heeft een berekening opgesteld van de hypotheeklasten tijdens de bouw. In dat overzicht staat onder meer dat het totaal van de maandtermijnen tijdens de bouw (uitgaande van een bouwperiode van 18 maanden) € 25.865,11 bedraagt, waarvan € 11.700,- aflossing en € 14.165,11 rente. De adviseur heeft de consumenten geadviseerd om € 15.000,- extra te lenen om de lasten tijdens de bouw te kunnen dragen. In het advies-rapport staat hierover het volgende:

> *"Jullie hebben aangegeven zoveel mogelijk hypotheek te willen aanvragen en zo min mogelijk eigen middelen in te leggen. Het is mogelijk de koop - / aanneemsom inclusief extra meerwerk € 4.000,- en ik adviseer een extra bedrag ad. € 15.000,- mee te financieren voor lasten tijdens de bouw. Het hypotheekbedrag bedraagt dan € 404.000,-.*
> *Ik verwijs naar mijn financieringsopzet en bijhorend maandlasten overzicht en berekening lasten tijdens de bouw."*

2.3 De adviseur heeft namens de consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij ING en uiteindelijk is daar ook een hypothecaire geldlening (met een bouwdepot) tot stand gekomen.

2.4 In de offerte van ING stond onder meer het volgende:

> *"Voordat uw hypotheekakte passeert, moet u uw Aflopend krediet met een kredietlimiet/inschrijvingsbedrag van € 996,00 uit eigen middelen hebben afgelost en beëindigd. Stuurt u ons hiervan een bewijs."*

2.5 Over het moeten aflossen van de kredieten heeft de adviseur de consumenten als volgt geïnformeerd:

> *"Daarnaast wil ik u informeren over de aflossing van het krediet:*
> *Het krediet dient volledig te worden afgelost voordat u naar de notaris gaat. Zodra dit is gebeurd, ontvangen wij graag het aflosbewijs en een bankafschrift waarop de afschrijving zichtbaar is. Dit dient te laten zien dat het krediet is afgelost vanaf uw eigen rekening."* (mail van 12 maart 2025)
>
> *"Zoals bekend, dient het openstaande krediet volledig te zijn afgelost voordat u bij de notaris kunt passeren."* (mail van 16 april 2025)

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vinden dat de adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens hen. Zij stellen dat de adviseur hen op drie punten onjuist/onvolledig geïnformeerd heeft.

2.7 Ten eerste heeft de adviseur niet duidelijk aangegeven dat de consumenten de extra lening van € 15.000,- niet uitbetaald zouden krijgen.

De consumenten waren daardoor in de veronderstelling dat het bedrag van € 15.000,- aan hen zou worden uitbetaald, zodat zij daar vrij over zouden kunnen beschikken. Zij waren van plan om met dit bedrag een aantal maanden de volledige hypotheeklasten – zowel de rente als de aflossing – te betalen; daarna zouden zij de huur kunnen opzeggen en tijdelijk bij de moeder van één van hen gaan wonen. Het bedrag van € 15.000,- bleek echter te worden toegevoegd aan het bouwdepot. Uit dit bedrag werd enkel de rente betaald en niet ook de maandelijkse aflossing. De consumenten moesten dus zelf de maandelijkse aflossing van € 659,- voldoen, maar daar hadden zij in hun budget geen rekening mee gehouden. Voor het eerste jaar hebben zij daardoor een tekort van (12 x € 659,- =) € 7.908,-. Uiteindelijk hebben de consumenten dit bedrag renteloos van familie kunnen lenen, maar zij moeten dit bedrag daarna wel weer terugbetalen. De consumenten vorderen dat de adviseur dit bedrag aan hen vergoedt.

2.8 Ten tweede heeft de adviseur de consumenten niet geïnformeerd over het feit dat zij de facturen van de aannemer zelf moesten indienen bij ING. De consumenten waren in de veronderstelling dat de facturen automatisch uit het bouwdepot betaald zouden worden. Daardoor hebben de consumenten een factuur te laat betaald en daarvoor een boete moeten betalen.

2.9 Ten derde heeft de adviseur de consumenten niet goed geïnformeerd dat de openstaande kredieten zo snel mogelijk afgelost moesten worden. De adviseur had aangegeven dat zij de openstaande kredieten pas hoefden af te lossen voordat zij naar de notaris zouden gaan. Uit contact met de notaris bleek echter dat ING de stukken pas naar de notaris zou sturen nadat de openstaande kredieten waren afgelost. Doordat de adviseur hen hier niet goed over geïnformeerd had, hebben de consumenten de kredieten niet op tijd afgelost, waardoor de stukken niet op tijd doorgestuurd konden worden naar de notaris. Hierdoor kon de afspraak bij de notaris pas later plaatsvinden (na de vervaldatum) en hebben de consumenten een boete moeten betalen.

Het verweer

2.10 De adviseur voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de adviseur de consumenten op de drie genoemde punten onjuist/onvolledig geïnformeerd heeft. De commissie zal deze drie punten achtereenvolgens bespreken.

1. De lasten tijdens de bouw

3.2 Om de dubbele lasten tijdens de bouw te kunnen dragen, hebben de consumenten een extra bedrag van € 15.000,- geleend. De consumenten waren in de onjuiste veronderstelling dat dit bedrag aan hen uitbetaald zou worden.

Zij wisten niet dat dit bedrag werd toegevoegd aan het bouwdepot en dat daaruit enkel de rente zou worden betaald en dat zij zelf (uit eigen middelen) de maandelijkse aflossing zouden moeten voldoen. De adviseur erkent dat hierover miscommunicatie is ontstaan. Naar het oordeel van de commissie had de adviseur de consumenten op dit punt inderdaad beter moeten informeren. Door dat niet te doen, is de adviseur tekortgeschoten.

3.3 De tekortkoming heeft echter niet tot schade geleid. Het bedrag van € 7.908,- dat de consumenten vorderen is géén schade. De consumenten moeten weliswaar het eerste jaar elke maand € 659,- aflossen, terwijl zij daar niet op gerekend hadden in hun budget. Anders dan de consumenten menen, vormen deze aflossingen geen extra *kosten*, maar slechts *uitgaven*. Immers, door elke maand € 659,- af te lossen op hun hypothecaire geldlening, is er elke maand sprake van een uitgaande kasstroom van € 659,-. Maar daar staat tegenover dat hun hypotheekschuld elke maand met € 659,- afneemt. Per saldo blijft het vermogen van de consumenten (bezittingen minus schulden) gelijk. Anders gezegd: de maandelijkse aflossingen leiden niet tot een vermogensvermindering – en vormen dus geen schade.

3.4 Het oordeel hierover zou anders kunnen zijn, als de consumenten in betalingsproblemen waren gekomen door het feit dat zij het bedrag van € 15.000,- niet konden gebruiken voor de maandelijkse aflossingen. Bij betalingsproblemen was er mogelijk wél schade geweest; bijvoorbeeld als betalingsachterstanden tot incassokosten hadden geleid of als zij geld hadden moeten lenen en daar rente over hadden moeten betalen.

2. De factuur van de aannemer

3.5 De consumenten waren in de onjuiste veronderstelling dat de facturen van de aannemer automatisch uit het bouwdepot betaald zouden worden; zij wisten niet dat zij de facturen zelf moesten indienen bij ING. De commissie overweegt dat van de adviseur verwacht mag worden dat hij de werking van een bouwdepot aan de consumenten uitlegt. Het had echter op de weg van de consumenten gelegen om in actie te komen toen zij een factuur van de aannemer ontvingen. Zij hadden er niet zomaar van uit mogen gaan dat de factuur enkel ter informatie was en dat zij zelfs niet hoefden te doen. Voor zover de consumenten schade hebben geleden door het te laat betalen van de factuur, dient deze daarom voor hun rekening te blijven.

3. De openstaande kredieten

3.6 De consumenten waren in de onjuiste veronderstelling dat zij de openstaande kredieten pas hoefden af te lossen vlak voordat zij naar de notaris zouden gaan. Deze onjuiste veronderstelling is veroorzaakt door de bewoordingen "*voordat u naar de notaris gaat / voordat u bij de notaris kan passeren*" die de adviseur in zijn mails van 12 maart en 16 april 2025 heeft gebruikt (zie 2.5 hiervoor). De commissie overweegt echter dat de adviseur in zijn e-mails de bewoordingen van de offerte van ING min of meer heeft overgenomen (zie 2.4 hiervoor). In die omstandigheden kan de adviseur niet aansprakelijk worden gehouden voor de onduidelijkheid (en eventuele schade) die hierdoor ontstaan is.

Slotsom

3.7 Dit alles leidt tot de slotsom dat van de drie klachtonderdelen van de consumenten er één gegrond is, maar dat de vordering van de consumenten zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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