Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0270

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2026
Klacht van	Mevrouw [klager 1] en de heer [klager 2], verder gezamenlijk te noemen de klagers
Tegen	Volkerts Assurantiën, gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Hypotheekadvies. De commissie oordeelt dat er geen overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de klagers en de adviseur. Dit betekent dat de klagers geen financiële dienst hebben afgenomen van de adviseur en dat de commissie de klacht over de (gestelde) nalatigheid van de adviseur niet in behandeling kan nemen.

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 klagers; en 2) het verweerschrift van de adviseur.

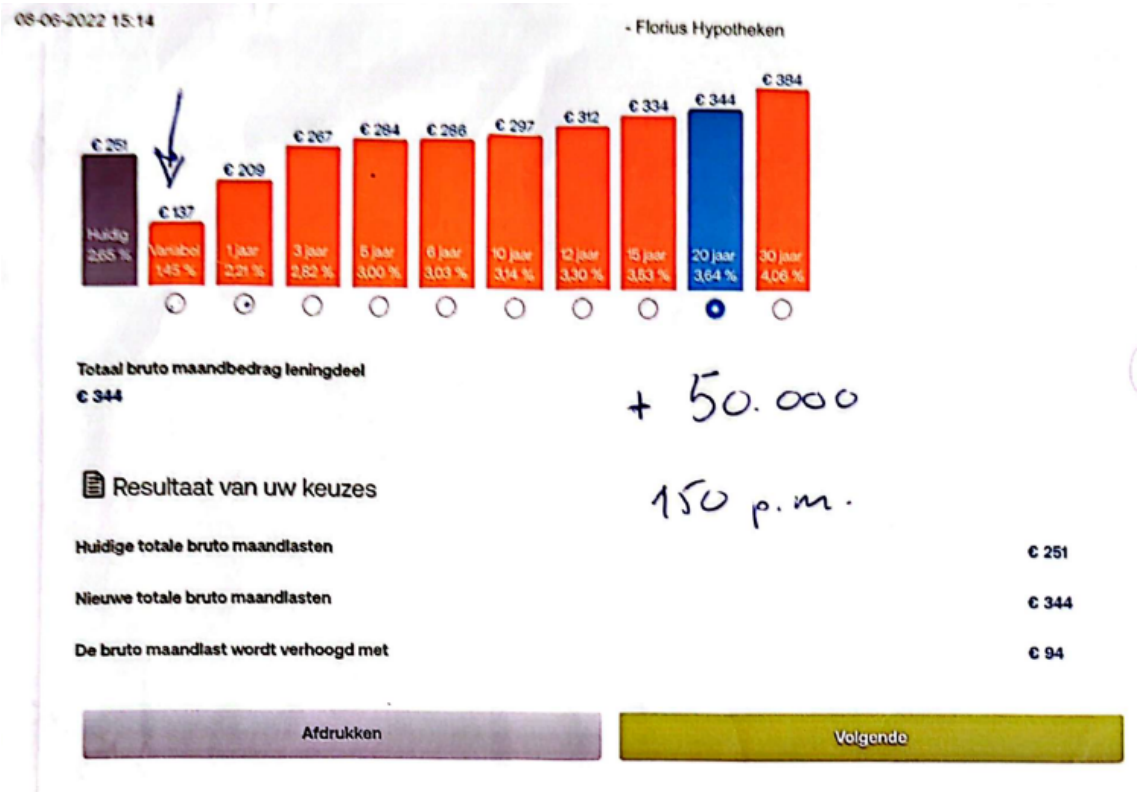
1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klagers hebben een hypothecaire geldlening bij Florius. De rente was 2,65% en de rentevastperiode liep tot 1 september 2025.

2.2 Op 8 juni 2022 is klager 2 langs geweest bij de adviseur. Klager 2 en de adviseur hebben gesproken over een mogelijke verhoging van de hypothecaire geldlening met € 50.000,-. Verder is gesproken over de mogelijkheid om de rente voor langere tijd vast te zetten. De adviseur heeft op de adviseurswebsite van Florius naar de mogelijkheden tot renteafkoop gekeken. Op de webpagina was – exclusief de handgeschreven toevoegingen – onder meer het volgende te zien:



2.3 Eén van de opties waar de klagers voor konden kiezen, was een rentevastperiode van 20 jaar (per 1 juli 2022) met een rente van 3,64%. De adviseur heeft de betreffende webpagina uitgeprint en de uitdraai meegegeven aan klager 2.

2.4 Op 14 juni 2022 heeft de adviseur de klagers gemaild:

> *"Goedemorgen,*
> *Op basis van inkomen is een maximale hypotheek van €174.692,-.*
> *De bijbehorende maandlast voor een aflossingsvrije hypotheek met een rente van 3,64% van20 jaar vast wordt dan €528,-.*
> *Alleen de rente opnieuw vastzetten voor 20 jaar komt op €344,- per maand.*
> *Als jullie weten welke kant het op moet, kunnen we een afspraak inplannen om e.e.a. te bespreken."*

2.5 Op 22 juni 2022 zijn de klagers bij de adviseur geweest. Zij dachten dat de adviseur op 8 juni 2022 een rentevoorstel voor hen had aangevraagd (door niet alleen een uitdraai te maken van de webpagina, maar deze ook te activeren), waardoor zij de rente (per 1 juli 2022) voor 20 jaar zouden kunnen vastzetten voor 3,64%. Dat was weliswaar hoger dan hun toenmalige rente, maar zij wilden graag zekerheid voor langere tijd. Tijdens het gesprek van 22 juni 2022 werd voor hen echter duidelijk dat de adviseur geen rentevoorstel had aangevraagd en dat Florius de rente inmiddels had verhoogd met 0,7 procentpunt, dus tot 3,71%. De klagers hebben toen besloten om de resterende rentevastperiode voorlopig voort te zetten in de hoop dat de rente op enig moment weer zou dalen tot 3,64%.

Wel hebben de klagers de adviseur (op 26 juli 2022) aansprakelijk gesteld voor de financiële consequenties mocht de rente niet dalen tot 3,64%.

2.6 Aangezien de rente in de resterende rentevastperiode niet is gedaald tot 3,64% en de adviseur aansprakelijkheid heeft afgewezen, hebben de klagers in augustus 2025 hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De klagers vinden dat de adviseur nalatig is geweest door op 8 juni 2022 niet alvast een rentevoorstel aan te vragen bij Florius; dat had eenvoudig gekund door op de webpagina op "volgende" te klikken. Ook heeft hij nagelaten om bij de aankondiging van de rente-verhoging door Florius contact met hen op te nemen, zodat zij nog in aanmerking zouden komen voor een rente van 3,64% voor 20 jaar. Door de nalatigheid van de adviseur zijn zij de mogelijkheid misgelopen om de rente voor 20 jaar op 3,64% vast te zetten. Zij vorderen daarvoor een schadevergoeding van de adviseur.

Het verweer

2.8 De adviseur heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klagers. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het reglement in behandeling kan nemen. Artikel 1 van het reglement bepaalt het volgende: *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen."* Dit betekent dat de commissie de klacht van de klagers alleen in behandeling kan nemen als de klacht betrekking heeft op een financiële dienst die de klagers van de adviseur hebben afgenomen.

3.2 Met 'financiële dienst' wordt – voor zover in deze zaak relevant – gedoeld op een financiële dienst in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft). De financiële diensten die hypotheekadviseurs doorgaans verlenen, zijn 'adviseren' (in de zin van de Wft) en 'bemiddelen' (in de zin van de Wft). Dergelijke financiële diensten worden verleend op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW). De vraag of de klagers een financiële dienst van de adviseur hebben afgenomen, komt dus neer op de vraag of zij een overeenkomst van opdracht hebben gesloten met de adviseur.

3.3 In deze zaak is er op 8 juni 2022 geen schriftelijke overeenkomst van opdracht ondertekend. Dat betekent evenwel nog niet dat er geen overeenkomst van opdracht zou kunnen zijn.

Immers, de verklaringen en gedragingen van partijen kunnen ertoe leiden dat de rechtsverhouding tussen hen als een overeenkomst van opdracht gekwalificeerd dient te worden.[1]

3.4 In dat kader overweegt de commissie dat het gesprek van 8 juni 2022 slechts het karakter had van een oriënterend gesprek. Klager 2 was namelijk spontaan bij de adviseur komen langslopen. Vervolgens hebben de adviseur en klager 2 gesproken over een mogelijke verhoging van de hypothecaire geldlening en over de mogelijkheid om de rente voor langere tijd vast te zetten. In dat gesprek zijn nog geen definitieve afspraken gemaakt over het laten aanpassen van de hypothecaire geldlening. Dat blijkt onder meer uit het feit dat slechts één van de klagers bij het gesprek aanwezig was, terwijl de hypothecaire geldlening beide klagers aangaat (klager 2 heeft daarom een uitdraai meegekregen om dit thuis te bespreken met zijn echtgenote). En uit het mailtje van 14 juni 2022 blijkt dat de adviseur weliswaar alvast wat mogelijkheden in kaart heeft gebracht, maar ook dat hij voorstelt om een afspraak in te plannen (waarschijnlijk met de bedoeling om daarin wél tot definitieve afspraken te komen). Tot slot stelt de commissie vast dat er geen vergoeding is overeengekomen. Hoewel een vergoeding niet noodzakelijk is voor de kwalificatie 'overeenkomst van opdracht', is het feit dat de adviseur geen vergoeding heeft gevraagd een sterke aanwijzing dat hij zich er niet toe heeft verbonden om werkzaamheden te verrichten voor de klagers. In deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de adviseur geen rechtens afdwingbare verplichting op zich heeft genomen om werkzaamheden te verrichten voor de klagers.

3.5 Kortom: er is op 8 juni 2022 geen overeenkomst van opdracht tot stand gekomen tussen de klagers en de adviseur. Dit betekent dat de klagers geen financiële dienst hebben afgenomen van de adviseur en dat de commissie de klacht over de (gestelde) nalatigheid van de adviseur niet in behandeling kan nemen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] Zie GC Kifid nr. 2020-449 (overweging 4.6), 2020-960 (overweging 3.2) en 2021-0626 (overweging 3.2).

In deze uitspraak concludeert de commissie dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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