

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0899

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

|                 |                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 8 september 2026                                                                 |
| Klacht van      | De consument                                                                     |
| Tegen           | Feenstra Adviesgroep B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de adviseur |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                              |
| Uitkomst        | Vordering 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 aanvullende stukken van de consument ten behoeve van de hoorzitting en 5) de pleitaantekeningen van de consument.
- 1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M.X. van der Steeg, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vader de heer [naam 1]. Namens de adviseur waren aanwezig: de heer [naam 2] en de heer [naam 3]. De adviseur werd vertegenwoordigd door mr. M.X. van der Steeg, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. De kern

De consument heeft in juli 2024 een nieuwbouwwoning gekocht en zij heeft de adviseur benaderd voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypotheek voor deze woning. Zij stelt zich op het standpunt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden, onder andere door haar niet tijdig en expliciet te wijzen op belangrijke termijnen voor het kunnen meenemen van het gunstige rentepercentage van haar lopende hypotheek. De consument vordert een vergoeding voor het rentevershil, bijkomende kosten en terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten. De commissie oordeelt dat de adviseur haar zorgplicht heeft geschonden, maar dat er geen causaal verband kan worden vastgesteld tussen de zorgplichtschending en de door consument gestelde renteschade en gevorderde kosten. Wel ziet de commissie aanleiding om de door de consument betaalde advies- en bemiddelingskosten te matigen. Terugbetaling van € 2.500,- is in dit geval gerechtvaardigd.

### 3. De beoordeling

*De adviseur heeft zijn zorgplicht geschonden*

- 3.1 De kern van de klacht van de consument ziet op het vervallen van (een deel van) de gunstige meeneemrentes. Halverwege 2024 heeft de consument de adviseur bericht dat zij een nieuwbouwwoning had aangekocht. Zij heeft de adviseur gevraagd haar te voorzien van een hypotheekadvies en te bemiddelen bij het afsluiten van de hypotheek voor de nieuwe woning. Het bleek voor de consument het gunstigst om de lopende hypotheek bij geldverstrekker X mee te nemen naar de nieuwe woning. De adviseur heeft een financiële opzet gemaakt op basis van deze meeneemrentes en hierbij een inschatting gemaakt van de dubbele lasten en bijkomende kosten. Ook heeft de adviseur een hypotheekofferte aangevraagd bij geldverstrekker X.
- 3.2 De overdracht van de eigendom van de grond vond later (begin 2025) plaats dan van tevoren was ingeschat door de projectontwikkelaar (december 2024). Als gevolg hiervan kon ook de hypotheek pas in 2025 passeren bij de notaris. Een deel van de rente van de lopende hypotheek stond tot 1 november 2034 vast. Dit betekende dat de rente voor dit deel van de hypotheek na 1 november 2024 voor een periode korter dan 10 jaar vast stond. Volgens de geldende hypotheekverstrekkingnormen zou in dit geval met een fictief rentepercentage van 5% per jaar gerekend moeten worden, welk percentage veel hoger was dan de daadwerkelijke rentepercentages (1,62% en 1,92%). Hierdoor zou de hypotheek niet langer binnen de verstrekkingnormen vallen. Uiteindelijk kon de woning toch aangekocht worden, maar wel met aanpassing van het te lenen bedrag en het te betalen rentepercentage.
- 3.3 De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door haar niet tijdig en expliciet te wijzen op het feit dat voor de geadviseerde hypotheekconstructie – waarbij de gunstige rentes werden meegenomen naar de nieuwe hypotheek – noodzakelijk was dat de hypotheek vóór 1 november 2024 (later werd dit vóór 1 januari 2025), zou passeren. Daarnaast klaagt de consument over het feit dat de adviseur onvoldoende regie heeft gehouden over het aanvraagproces en haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de alternatieve scenario's.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie zijn de klachten van de consument gegrond. Voor de beoordeling van de klachten van de consument is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot mag worden verwacht.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

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.<sup>2</sup>

- 3.5 De commissie oordeelt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht had mogen worden dat hij de consument tijdig en expliciet had gewezen op het feit dat de door hem geadviseerde hypotheekconstructie alleen mogelijk was indien de hypotheek vóór 1 november 2024 (dan wel voor 1 januari 2025) zou kunnen passeren. Daarbij mocht van de adviseur worden verwacht dat hij het proces en de termijn zou bewaken en indien nodig tijdig zou bijsturen. De mogelijkheid om de meeneemrentes te benutten vormde namelijk een belangrijk onderdeel van het door de adviseur geadviseerde financieringsplan. Juist omdat de haalbaarheid van dit plan afhankelijk was van een tijdige passeerdatum, mocht van de adviseur worden verwacht dat hij de consument uitdrukkelijk zou wijzen op de daaraan verbonden risico's en termijnen.
- 3.6 Weliswaar had de adviseur geen invloed op de passeerdatum en was hij hierin afhankelijk van de projectontwikkelaar, maar van de adviseur had wel verwacht mogen worden dat hij rekening zou houden met de reële mogelijkheid dat de hypotheek pas na 1 november 2024 zou passeren. Het was immers sinds juli 2024 al bekend dat de levering van de grond afhankelijk was van een aantal opschortende voorwaarden, zoals het verkrijgen van de benodigde vergunningen en verkoop van een bepaald deel van de woningen in het project, en de inschatting van de projectontwikkelaar was in eerste instantie "december 2024".
- 3.7 Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft de adviseur verklaard dat geldverstrekker X had toegezegd de meeneemrentes te zullen hanteren in het geval dat de hypotheek na 1 november 2024, maar vóór 1 januari 2025 zou passeren. De adviseur heeft geen bewijs van deze toezegging overgelegd en/of deze toezegging met de consument besproken. Echter, ook als uitgegaan wordt van een dergelijke toezegging, had de adviseur alsnog rekening moeten houden met de reële mogelijkheid dat ook een passeerdatum van uiterlijk 31 december 2024 niet gehaald zou gaan worden. Gelet hierop hadden alternatieve scenario's eerder onderzocht en besproken moeten worden met de consument.
- 3.8 Uiteindelijk heeft de adviseur pas op 9 december 2024, op het moment dat duidelijk werd dat de hypotheek niet vóór 1 januari 2025 zou kunnen passeren, de consument op de hoogte gebracht van het feit dat, en de reden waarom, de gewenste hypotheekconstructie niet meer mogelijk was. De consument werd toen plotseling geconfronteerd met een serieus financieringsprobleem.

---

<sup>2</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2026-0261.

De enige oplossing hiervoor, zoals door de adviseur gepresenteerd, was het laten vervallen van (een deel van) de meeneemrentes en een verlaging van de te lenen hypotheeksom. Andere opties zijn mogelijk wel telefonisch met de consument besproken, maar nooit doorgerekend en schriftelijk voorgelegd aan de consument.

- 3.9 De adviseur heeft in zijn e-mail van 9 december 2024 de consument wel geïnformeerd over de nieuwe bruto- en netto maandlast en het feit dat in de nieuwe situatie slechts de koop-aanneemsom gefinancierd werd, maar een duidelijke berekening van *alle* financiële consequenties ontbreekt. De adviseur deed het voorkomen alsof er, afgezien van de rente, weinig veranderde ten opzichte van de eerder geadviseerde constructie. De consument diende echter veel meer eigen geld aan te tonen (en in te zetten) dan van tevoren begroot was en de consument heeft hierdoor verschillende aanpassingen moeten doen, onder andere in de afwerking van de woning, om het financiële tekort van zo'n € 50.000,- op te kunnen vangen en het financiële plaatje rond te kunnen krijgen.
- 3.10 Gelet op het voorgaande stelt de commissie vast dat de klachten van de consument gegrond zijn en de adviseur zijn zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Deze vastgestelde zorgplichtschending leidt echter niet tot de door de consument gevorderde renteschade en kosten.

*De vastgestelde zorgplichtschending leidt niet tot de gestelde renteschade en kosten*

- 3.11 De consument vordert een schadevergoeding van € 32.500,- voor het (bruto) rentenadeel over een periode van tien jaar. De consument laat echter na om te onderbouwen op welke wijze zij de gunstige rentes had kunnen behouden in het geval er géén sprake was geweest van een zorgplichtschending. Zoals eerder vastgesteld had de adviseur geen invloed op de passeerdatum. Dat de consument de passeerdatum had kunnen vervroegen indien zij eerder was gewezen op de termijn van 1 november 2024 acht de commissie niet aannemelijk nu het een nieuwbouwproject betrof waarbij de passeerdatum afhankelijk was van verschillende opschortende voorwaarden. Door de consument is ook geen bewijs aangedragen dat eerder passeren een reële optie zou zijn geweest. Ook indien wordt verondersteld dat de consument eerder en vollediger was geïnformeerd, is onvoldoende aannemelijk geworden dat daardoor een financieel gunstiger resultaat zou zijn bereikt.
- 3.12 Door de consument wordt verder niet gesteld dat zij de meeneemrentes op een andere wijze had kunnen behouden. Wanneer de rentes wel waren meegenomen zou er een hypotheekberekening gemaakt zijn uitgaande van een fictief rentepercentage van 5%. In dat geval zou het financiële tekort nog groter geweest zijn dan het reeds ontstane tekort van € 50.000,-. Door de consument is niet gesteld dat zij dit tekort had kunnen opvangen en de commissie acht dit, gelet op de inhoud van het dossier, ook niet aannemelijk.
- 3.13 Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht is nog de mogelijkheid naar voren gebracht dat de hypotheek ook op naam van de partner van de consument gezet zou worden.

Uit het dossier komt naar voren dat hier eerder over gesproken is tussen de consument en de adviseur, maar in haar pleitaantekeningen heeft de consument expliciet naar voren gebracht dat vanaf januari 2024 duidelijk was dat de woning op haar inkomen gefinancierd moest worden en dat zij hier in juni 2024 ook actief op gestuurd heeft. De koop-aanneemovereenkomst en verzekeringen stonden ook alleen op haar naam. Dit is niet iets dat eenvoudig gewijzigd had kunnen worden in het geval de termijn van 1 november 2024 (en later 31 december 2024) onverhoopt niet gehaald werd en daarom zou een hypotheek op naam van zowel de consument als haar partner geen reëel alternatief zijn geweest.

- 3.14 Ook de kosten die de consument gemaakt heeft vanwege het financieringstekort, kunnen niet gezien worden als schade als gevolg van de zorgplichtschending. De consument heeft haar oude woning eerder verlaten dan zij van tevoren gepland had. Zij heeft hiermee dubbele woonlasten kunnen besparen, maar zij heeft wel extra kosten moeten betalen voor de opslag van haar inboedel, de extra verhuizing en tijdelijke huisvesting (in totaal ongeveer € 1.900,-). De consument heeft onvoldoende inzichtelijk gemaakt dat per saldo vermogensschade resteert die in causaal verband staat met de zorgplichtschending. De dubbele woonlasten had de consument sowieso moeten betalen, ook indien deze meegefinancierd hadden kunnen worden. Het betrof immers een nog te bouwen woning die niet direct te betrekken was, maar waarvoor wel al hypotheek betaald diende te worden. De consument heeft deze dubbele lasten (noodgedwongen) beperkt door de oude woning eerder te verlaten en goedkopere huisvesting te zoeken. De commissie begrijpt dat dit een vervelende situatie is geweest voor de consument en haar gezin, maar van vermogensrechtelijk nadeel is geen sprake.
- 3.15 Tot slot merkt de commissie op dat de lagere leencapaciteit en het hierdoor ontstane financieringstekort, hoewel niet zodanig als schade gevorderd door de consument, ook niet als schade als gevolg van de zorgplichtschending gezien kan worden. De commissie begrijpt dat het zeer vervelend voor de consument is geweest dat zij eigen middelen in heeft moeten zetten om het financieringstekort op te vangen en zij hierdoor bepaalde aanpassingen aan de woning heeft moeten doen. Dit kan echter niet gezien worden als schade, nu de consument vermogensrechtelijk niet benadeeld is.

*De advies- en bemiddelingskosten dienen gematigd te worden*

- 3.16 Tot slot heeft de consument de commissie gevraagd de door haar betaalde advies- en bemiddelingskosten te beoordelen. Niet alleen vanwege de zorgplichtschending, maar ook vanwege het feit dat zij nooit een schriftelijk hypotheekadvies ontvangen heeft. De commissie ziet aanleiding om de advies- en bemiddelingskosten van € 3.000,- sterk te matigen. Weliswaar is er een hypotheek tot stand gekomen, maar de adviseur heeft in het advies- en bemiddelingstraject onvoldoende zorg betracht, zoals hiervoor weergegeven. Daarnaast is een hypotheekadviseur verplicht de klant een schriftelijk hypotheekadvies te verstrekken, hetgeen door de adviseur niet (aantoonbaar) is gedaan.

Vanwege deze aanzienlijke tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst acht de commissie een matiging van de advies- en bemiddelingskosten tot een bedrag van € 500,- gerechtvaardigd.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de adviseur een bedrag van € 2.500,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

*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 van de geschillencommissie te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)