

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0949

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 27 november 2025 |
| Klacht van | Mevrouw [consument 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [consument 2], verder te noemen de consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS, verder te noemen SNS |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht adviseur. In 2022 hebben de consumenten een perceel bouwgrond voor de bouw van een vrijstaande woning gekocht. SNS heeft de consumenten in 2023 geadviseerd een hypothecaire geldlening aan te vragen bij een kredietverstrekker en bemiddeld bij de aanvraag daarvan. Deze kredietverstrekker heeft de lening in 2023 aan de consumenten verstrekt. In verband met een aanvraag voor een verhoging van hun hypothecaire geldlening voor de verbouwing van hun woning hebben de consumenten zich in 2024 opnieuw tot SNS gewend voor advies en bemiddeling. De consumenten stellen dat SNS tijdens het advies- en bemiddelingstraject dat hierna is gevolgd haar zorgplicht heeft geschonden. Zij vinden dat SNS een harde toezegging heeft gedaan dat de kredietverstrekker die de oorspronkelijke lening heeft verstrekt ook de verhoging zou verstrekken. De consumenten hebben echter moeten uitwijken naar een andere kredietverstrekker. Daarnaast zijn de consumenten van mening dat SNS cruciale termijnen niet heeft bewaakt. Daardoor zijn zij een boete verschuldigd geworden aan de aannemer. De commissie is van oordeel dat SNS haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering van de consumenten af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van SNS; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van SNS.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. P.E. Hillert, jurist, kantoorhoudende te Doorn.

- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 oktober 2025. Op de hoorzitting is de consument 1 in persoon verschenen, bijgestaan door mr. Hillert voornoemd. Namens SNS is op de hoorzitting de heer [naam], behandelaar beroepszaken, verschenen.
- 1.4 De consumenten en SNS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 Op 22 september 2022 hebben de consumenten een overeenkomst betreffende de koop van een perceel bouwgrond bestemd voor de bouw van een vrijstaande woning ondertekend.
- 2.2 De consumenten hebben zich voor advies over en bemiddeling bij een hypothecaire geldlening voor de financiering van de koop van het perceel bouwgrond en de daarop te realiseren woning (hierna: de woning) tot SNS gewend. Op 9 februari 2023 hebben zij een opdracht tot dienstverlening ondertekend.
- 2.3 Op 23 februari 2023 hebben de consumenten een aannemingsovereenkomst betreffende de bouw van de woning (hierna: aannemingsovereenkomst 1) ondertekend. In aannemingsovereenkomst 1 staat een aanneemsom van € 285.000,-.
- 2.4 Op 23 juni 2023 heeft de taxateur het perceel en de woning getaxeerd op € 285.000,- vóór de bouw en op € 775.000,- na de bouw.
- 2.5 Op 26 juli 2023 hebben de consumenten een aanvullende overeenkomst betreffende de koop van het perceel bouwgrond en de daarop te realiseren woning ondertekend.
- 2.6 SNS heeft voor de consumenten een adviesrapport opgesteld. Op 21 augustus 2023 hebben de consumenten dit adviesrapport ondertekend.
- 2.7 Na bemiddeling door SNS heeft Nationale-Nederlanden Bank N.V. (hierna: NN) de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 535.000,- verstrekt. De consumenten hebben deze hypotheekofferte ondertekend.
- 2.8 Op 1 september 2023 heeft de juridische levering van het perceel bouwgrond bestemd voor de bouw van de woning bij de notaris plaatsgevonden.
- 2.9 Op 18 januari 2024 hebben de consumenten nog een overeenkomst betreffende de bouw van de woning (hierna: aannemingsovereenkomst 2) ondertekend. In aannemingsovereenkomst 2 staat een aanneemsom van € 707.684,-.

- 2.10 Op 4 april 2024 hebben de consumenten zich voor advies over en bemiddeling bij de verhoging van hun hypothecaire geldlening voor de verbouwing van de woning opnieuw tot SNS gewend.
- 2.11 Op 24 april 2024 heeft de taxateur de woning getaxeerd op € 900.000,- vóór verbouwing en op € 1.050.000,- na verbouwing.
- 2.12 Op 30 april 2024 heeft de consument 1 een e-mail naar SNS gestuurd met een overzicht van de hypothecaire financiering die de consumenten wensen. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Hierbij een overzicht van wat ik denk nodig te hebben.

| Onderbouwing Hypotheek en Depot | | Betaald | Eigen middelen | Nog te betalen |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|---------------------|
| Aankoop kavel | € 245.000,00 | € -294.500,00 | € -49.500,00 | |
| Aankoop woning | € 710.000,00 | € -230.000,00 | | € 480.000,00 |
| Verbouwing | € 143.000,00 | | | € 143.000,00 |
| Stelposten | € 30.000,00 | € -30.000,00 | | € - |
| Totale hypotheek | € 1.128.000,00 | € -554.500,00 | | € 623.000,00 |
| Verbruik aankoop Kavel | | € -245.000,00 | | |
| Depot 1 vrijgegeven | | € -290.000,00 | | |
| | € -535.000,00 | | | |
| Depot 2 | € 593.000,00 | | | |

(...)"

- 2.13 Op 30 april 2024 heeft SNS per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Op basis van het aangeleverde taxatierapport met verbouwingsopgave van €143.522,80 en een marktwaarde woning van €900.000,- nu en na voltooiing €1.054.000,-, verwacht ik maximaal een lening te kunnen verkrijgen bij NN van €269.000,- tegen een rente van 4,36 % per jaar, 10 jaar vast, bij een looptijd hypotheek van 30 jaar.

De extra (bruto) hypotheeklast komt uit op €1.340,70 per maand.

Het hypotheekbedrag kan ongeveer €25.000,- hoger uitvallen, als de aangeleverde meerwerkspecificatie wordt aangevuld met kwaliteitsverbeteringen aan de woning tot aan het bedrag van de 2e hypotheek.

Bij het vaststellen van deze 2e hypotheekbedragen ga ik er van uit dat er geen elders lopende financiële verplichtingen zijn (BKR geregistreerd). (...)"

- 2.14 Op 30 april 2024 heeft de consument 1 op de e-mail van SNS gereageerd. In haar e-mail staat de volgende passage:

"(...) Dank voor de reactie.

Begrijp ik uit de correspondentie dat het maximale te lenen bedrag nog € 269.000,- is? Ik moet voor de woning nog € 480.000,- betalen. Is daar geen mogelijkheid tot lenen? (...)"

2.15 Op 13 mei 2024 heeft NN een brief naar SNS gestuurd over de afwijzing van een aanvraag voor een hypothecaire geldlening van de consumenten. Hierin staat de volgende passage:

"(...) We hebben documenten ontvangen voor de hypotheekaanvraag van mevrouw [initialen en achternaam consument 1] en meneer [initialen en achternaam consument 2]. Bij het beoordelen van de documenten hebben we geconstateerd dat de aanvraag niet voldoet aan onze acceptatiecriteria. We kunnen daarom geen offerte uitbrengen voor deze hypotheekaanvraag. (...)"

2.16 Op 24 mei 2024 heeft de consument 1 een e-mail naar SNS gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

*"(...) Ik heb de schuld vandaag volledig afbetaald.
Zie mail voor de gevraagde stukken.
Heb je nog iets nodig?"*

*Daarnaast een andere vraag. Omdat de sleuteloverdracht niet optijd plaatst gevonden heeft brengt de aannemer 1% rente per maand in rekening van het openstaand bedrag (€ 482.000)
Deze is sinds gisteren in gegaan.*

- Als de BKR volgende week afgemeld is, daar ga ik achteraan, hoe snel kan de bank dan het geld ter beschikking stellen?*
- Is het ook mogelijk om alvast de aanvraag bij de andere financierders alvast ingang te zetten? (...)"*

2.17 Op 5 juli 2024 heeft NN een e-mail naar SNS gestuurd met uitleg over de reden voor de afwijzing van de hypotheekaanvraag. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) N.a.v. ons telefoongesprek waarin ik u uitlegde wat ons dilemma was met betrekking tot het verstrekken van een tweede hypotheek kan ik u het volgende meedelen.

Om een beter beeld te krijgen over het verloop van het dossier tussen het aanvragen van de eerste hypotheek in september 2023 en nu is het nodige gebeurd.

De financiering behoefte was bij de 1e aanvraag als volgt :

Koopsom grond € 285.000,-

Koopsom aanneemsom € 285.000,-

Meerwerk € 5.000,-

TOTAAL € 575.000,-

Hypotheek € 535.500,-

Eigen middelen € 44.600,- (balanscorrectie)

Er was sprake van een A-codering die weliswaar verwijderd is maar heeft er wel gestaan.

Bij de 2e aanvraag was er wederom weer sprake van een A-codering, deze heeft ook via een deurwaarder gelopen en dat deze verwijderd is, is gunstig voor de klant, maar wij weten er wel van.

Wat ons verder opvalt is dat er tegenstrijdigheden in de losse verklaring en de Inkomens verklaring staan heeft ons ook doen besluiten om een steekproef te doen op de jaarcijfers van [adviseur], hier hoeft u geen actie voor te ondernemen dit zullen wij intern regelen.

Voorbeelden van afwijkingen:

1. Geen nieuwe klanten aannemen vs meer klanten aannemen.
2. Groei van de onderneming vs codering opgelopen ivm afscheid klanten

De financieringsbehoefte bij de 2e aanvraag blijkt het allemaal heel anders is geworden. Zaken zijn duurder geworden en er zijn zaken bij gekomen waarbij ik opmerk dat de post Inrichting / meubels niet horen in een specificatie meerwerk en we ook ons afvragen of wij dit willen financieren. Alles afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek.

Bij de 1e aanvraag is er 5000 euro aan meerwerk meegenomen en toch heeft u een keuken gedeclareerd van 33.000 bij [naam winkel 1] een factuur uit 2023 en hebben hier nimmer een betaalbewijs van gezien. Ook declareert u een aanbetaling van een nota van [naam winkel 2]. (...)

Dus om de zaak positief te kunnen afronden zien wij de volgende stukken:

- Betaalbewijs keuken + verklaring dat de keuken nog niet in de taxatie zichtbaar is? Waar is deze keuken, is hij al geleverd?
- Verklaring hoe het komt dat de aanneemovereenkomst van 23-02-2023 met een som van 285.000,00, per jan 2024 en het zelfde contractnummer [nummer] kan worden. Wij vragen ons af hoe u dacht de woning dan af te bouwen?
- Heeft u al de vernieuwde aanslag 2022, die u heeft aangepast in 2024? Dan ontvangen wij deze graag.
- Daarnaast zouden wij graag een heldere uitleg wensen over het verklaarde tegen ons en tegenover [adviseur].

Als wij deze verklaring hebben ontvangen gaan wij bepalen of wij de verhoging willen verstrekken en met hoeveel (...)"

- 2.18 SNS heeft voor de consumenten een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij NIBC Bank N.V. (hierna: NIBC). SNS bleek voor de bij NIBC aangevraagde geldlening niet te kunnen bemiddelen. Op 14 augustus 2024 hebben de consumenten na bemiddeling door een andere adviseur dan SNS bij NIBC een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend.
- 2.19 Na bemiddeling door een andere adviseur dan SNS heeft NIBC de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt.
- 2.20 Op 2 januari 2025 heeft mr. Hillert voornoemd een brief naar SNS gestuurd. In deze brief stelt hij SNS namens de consumenten aansprakelijk en vordert hij namens hen een schadevergoeding van € 35.098,95 van SNS.

- 2.21 Op 18 februari 2025 heeft SNS mr. Hillert schriftelijk geantwoord. In haar brief weerlegt SNS gemotiveerd de aansprakelijkstelling door de consumenten en wijst SNS hun schadeclaim van de hand.
- 2.22 Op 24 april 2025 heeft SNS de consument 1 een creditfactuur van € 1.625,- betreffende de creditering van de kosten van advisering en bemiddeling gestuurd.
- 2.23 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en de vordering van de consumenten

- 2.24 De consumenten vorderen van SNS € 35.098,95 met de wettelijke rente hierover vanaf 1 juni 2024 tot de dag van de algehele betaling.
- 2.25 De consumenten vinden dat SNS ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband voeren zij het volgende aan:
- Ondanks dat de adviseur van SNS volledig op de hoogte was van het bedrag dat nodig zou zijn voor de nieuw te bouwen woning van de consumenten, heeft hij bij aanvang van het hypotheektraject herhaaldelijk bij de consumenten de indruk gewekt dat de verhoging van de hypothecaire geldlening haalbaar zou zijn. Hij heeft een onjuist vertrouwen bij de consumenten gewekt.
 - Ondanks dat SNS bij de consumenten kosten in rekening heeft gebracht voor advies over de verhoging van de financiering, heeft de adviseur van SNS in verband met de verhoging geen schriftelijk adviesrapport opgesteld. Dat is in strijd met de vereisten voor een passend advies en transparantie.
 - Ondanks dat de adviseur van SNS op de hoogte was van de aannemingsovereenkomst, de oplevertermijn en de financiële consequenties van vertraging, heeft hij nagelaten de voortgang van het hypotheektraject actief te bewaken. Hierdoor werden de consumenten geconfronteerd met hoge extra kosten wegens het niet kunnen afnemen van de woning per juni 2024.
 - Door het handelen en nalaten van de adviseur en het ontbreken van tijdige en adequate communicatie met de geldverstrekker, is aanvankelijk de hypotheekaanvraag bij NIBC ingetrokken.
 - Als gevolg van de toerekenbare tekortkomingen van SNS heeft de aannemer een boete van € 24.098,95 aan de consumenten opgelegd. Daarnaast hebben de consumenten extra kosten moeten maken voor tijdelijke huisvesting (€ 7.200,-) en extra advieskosten moeten maken voor een aanvullende hypotheekaanvraag (€ 3.800,-). De consumenten lijden schade gelijk aan deze kosten (in totaal € 35.098,95) en menen dat SNS daarvoor aansprakelijk is.

Het verweer van SNS

- 2.26 SNS voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of SNS ten opzichte van de consumenten toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en of SNS om die reden schadevergoeding aan de consumenten moet betalen. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consumenten nemen het standpunt in dat SNS ten opzichte van hen haar zorgplicht heeft geschonden. Zie hetgeen hiervoor onder 2.24 en 2.25 is weergegeven.
- 3.3 Daartegenover huldigt SNS het standpunt dat zij niet gehouden is een schadevergoeding van € 35.098,95 aan de consumenten te betalen. SNS is van mening dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden.
- 3.4 Over de stelling van de consumenten dat de adviseur van SNS bij hen het vertrouwen heeft gewekt dat de verhoging van de hypothecaire geldlening haalbaar was, voert SNS aan dat de adviseur van SNS nooit die indruk heeft gewekt. Volgens SNS heeft de adviseur juist aangegeven dat de verhoging niet haalbaar was en dat enkel een aanvullend krediet of private lening soelaas zou kunnen bieden.
- 3.5 Ter zake van de stelling van de consumenten dat een adviesrapport ontbreekt, betoogt SNS dat haar adviseur de consumenten met betrekking tot de oorspronkelijke hypothecaire geldlening een adviesrapport heeft verstrekt en dat zij dat adviesrapport op 21 augustus 2023 hebben ondertekend. Omdat de adviseur van SNS niet zeker ervan was dat NN de consumenten de gevraagde verhoging zou verstrekken en er al een adviesrapport van 21 augustus 2023 was, heeft de adviseur niet direct een adviesrapport voor de verhoging opgemaakt. SNS verwijst in dit verband naar haar e-mail aan de consument 1 van 30 april 2024, waarvan hiervoor onder 2.14 een passage is opgenomen. Als NN de verhoging toch zou verstrekken, zou de adviseur het adviesrapport met betrekking tot de verhoging van de hypothecaire geldlening alsnog opmaken, aldus SNS.
- 3.6 SNS betwist de stelling van de consumenten dat haar adviseur cruciale termijnen niet heeft bewaakt. SNS voert in dit verband aan dat NN de oorspronkelijke hypothecaire geldlening op 1 september 2023 aan de consumenten heeft verstrekt op basis van aannemings-overeenkomst 1. De termijnen die daarvoor golden zijn gehaald, aldus SNS.

Volgens SNS hoeft zij na de verstrekking van de hypothecaire geldlening geen termijnen meer in de gaten te houden. Facturen konden volgens SNS worden voldaan uit het bouwdepot. SNS is van mening dat zij daar op dat moment niets meer mee hoefde te doen.

- 3.7 Volgens SNS was het dossier voor de aanvraag van een verhoging van de hypothecaire geldlening op basis van aannemingsovereenkomst 2 op 8 mei 2024 compleet. NN wees de aanvraag op 13 mei 2024 echter af omdat deze niet voldeed aan haar acceptatiecriteria. SNS stelt dat haar adviseur de consumenten nog diezelfde dag een e-mail heeft gestuurd met de vraag om passende verklaringen te geven voor een aantal zaken. Nadat de consumenten een verklaring hadden gegeven, heeft NN op 7 juni 2024 aanvullende vragen gesteld. Volgens SNS kan een geldverstrekker altijd extra vragen stellen en was het feit dat NN de gevraagde verhoging niet aan de consumenten wilde verstrekken, niet aan SNS te wijten. SNS is van mening dat haar adviseur juist heeft geprobeerd de verhoging van de hypothecaire geldlening vlot te trekken.
- 3.8 Ook vindt SNS dat de consumenten aannemingsovereenkomst 2 direct naar haar adviseur hadden moeten sturen nadat zij deze op 18 januari 2024 hadden ondertekend. Doordat de consumenten dat pas op 4 april 2024 hebben gedaan, is het volgens SNS niet aan haar te wijten dat de consumenten bepaalde termijnen niet hebben gehaald. Dit komt volgens SNS voor rekening en risico van de consumenten.
- 3.9 Met betrekking tot de aanvraag van de verhoging van de hypothecaire geldlening bij NIBC via een andere adviseur dan de adviseur van SNS betoogt SNS dat de consumenten het initiatief voor deze aanvraag zelf hebben genomen. Vanwege de vragen die NN stelde over de aangevraagde hypotheekverhoging drongen de consumenten volgens SNS zelf erop aan om de verhoging bij een andere geldverstrekker aan te vragen. Nadat de adviseur van SNS bij NIBC een aanvraag voor een '1-2-3-hypotheek' had ingediend, is echter gebleken dat SNS niet zou kunnen bemiddelen bij dit product. Om die reden heeft de adviseur van SNS de consumenten geadviseerd de bemiddeling voor dat product via een externe hypotheekadviseur te laten verlopen. SNS heeft de consumenten een creditfactuur voor haar advies- en bemiddelingskosten gestuurd, aldus nog steeds SNS.

SNS diende de zorg te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht

- 3.10 De commissie is van oordeel dat de rechtsverhouding tussen partijen zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).¹ Bij de beoordeling van de stellingen van partijen stelt de commissie voorop dat SNS bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft moeten nemen.

¹ Zie voor een overzicht van de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

Dat volgt uit artikel 7:401 BW. Tegenover de consumenten diende SNS de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.² 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 consumenten en hun inkomens- en vermogenspositie.³

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

- 3.11 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat SNS haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat SNS gedurende het advies- en bemiddelingstraject verwijtbaar ten opzichte van de consumenten heeft gehandeld. Daarvoor is het volgende redengevend.

Over de beweerdelijke toezegging door SNS

- 3.12 De commissie begrijpt dat de consumenten vinden dat SNS de toezegging heeft gedaan dat de verhoging van hun hypothecaire geldlening sowieso gerealiseerd zou kunnen worden. Voor de commissie is dit echter niet komen vast te staan. In de processtukken heeft SNS deze stelling betwist. Tijdens de mondelinge behandeling heeft SNS deze betwisting herhaald en toegelicht dat een dergelijke toezegging nergens in haar dossier is terug te vinden en dat die ook niet in het oorspronkelijke adviesrapport wordt vermeld. Daar komt bij dat de consument 1 ter zitting heeft verklaard dat de adviseur niet heeft gezegd: "Het gaat lukken," maar: "Het ziet er goed uit. We vinden wel een manier." Voor de commissie is zo'n uitspraak onvoldoende om te kunnen spreken van een harde toezegging.

Over het ontbreken van een adviesrapport

- 3.13 De commissie passeert de stelling van de consumenten dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden doordat zij met betrekking tot de gevraagde verhoging geen adviesrapport heeft opgesteld. Vast staat dat SNS met betrekking tot de *oorspronkelijke* hypothecaire geldlening wel een adviesrapport voor de consumenten heeft opgesteld en dat de consumenten dit adviesrapport op 21 augustus 2023 hebben ondertekend. Ook staat vast dat de consumenten zich vervolgens nog geen acht maanden later, namelijk op 4 april 2024, opnieuw tot SNS hebben gewend. Dit keer voor advies over de *verhoging* van hun hypothecaire geldlening.

² Zie Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, overweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie Rechtbank Amsterdam 19 juli 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:5552, overweging 4.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

SNS had de persoonlijke financiën van de consumenten, hun toekomstplannen en risicobereidheid recentelijk dus nog in kaart gebracht. Verder stelt SNS dat zij met betrekking tot de verhoging van de hypothecaire geldlening alsnog een adviesrapport zou opmaken als NN de verhoging zou verstrekken. De commissie vindt dat in dit specifieke geval een plausibele toelichting. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat met betrekking tot het achterwege laten van het adviesrapport (voor de verhoging) niet kan worden gesproken van een zorgplichtschending door SNS.

Over het beweerdelijk niet bewaken van cruciale termijnen

- 3.14 De stelling van de consumenten dat SNS cruciale termijnen niet heeft bewaakt en dat zij daardoor een boete van € 24.098,95 aan de aannemer verschuldigd zijn geworden, kan hen evenmin baten. Naar het oordeel van de commissie voert SNS terecht aan dat NN de oorspronkelijke hypothecaire geldlening aan de consumenten heeft verstrekt (op 1 september 2023) en dat daarna voor SNS geen verplichtingen meer voortvloeien uit het advies- en bemiddelingstraject dat daaraan vooraf is gegaan (op grond van aannemingsovereenkomst 1). Voor de commissie is bovendien niet komen vast te staan dat er in aannemingsovereenkomst 2 een deadline staat die bij overschrijding daarvan zou leiden tot de verplichting tot het betalen van een boete aan de aannemer. Voor zover de consumenten zich erop beroepen dat in aannemingsovereenkomst 2 een datum van oplevering/sleuteloverdracht wordt genoemd, faalt deze stelling. De commissie constateert dat die datum ontbreekt in aannemingsovereenkomst 2. Verder constateert de commissie dat de consument 1 in haar e-mail van 24 mei 2024 aan SNS, waarvan hiervoor onder 2.16 een passage is opgenomen, schrijft dat de aannemer sinds de dag ervoor, dat is dan 23 mei 2024, een boete bij de consumenten in rekening brengt. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consumenten SNS hierover eerder dan 24 mei 2024 hebben geïnformeerd. Hieruit volgt naar het oordeel van de commissie dat SNS geen verwijt kan worden gemaakt dat de aannemer een boete bij de consumenten in rekening heeft gebracht. Niet is komen vast te staan dat SNS hiervan voor 24 mei 2024 op de hoogte was.

Over de '1-2-3-hypotheek' van NIBC

- 3.15 Tijdens de zitting is aan de orde geweest dat SNS niet zou kunnen bemiddelen bij de aanvraag voor een '1-2-3-hypotheek' die de adviseur voor de consumenten bij NIBC heeft ingediend en de consumenten heeft aangeraden om zich daarvoor tot een andere adviseur te wenden. De consument 1 heeft in dit verband ter zitting verklaard: "Ik kreeg 24 uur de tijd om over te stappen" en: "Ik ken NIBC niet." De commissie begrijpt dat de consumenten zich voor het blok gezet voelden doordat de adviseur hen adviseerde om heel snel naar een andere adviseur over te stappen voor de aanvraag bij NIBC. Voor zover de consumenten zich op het standpunt stellen dat dit één en ander zou moeten leiden tot de vaststelling dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden, mist dit betoog doel.

De commissie kan zich voorstellen dat de aanvraag bij NIBC en de snelheid waarmee zij geadviseerd werden over te stappen naar een andere adviseur stress voor de consumenten heeft opgeleverd, maar dit leidt naar het oordeel van de commissie niet tot de conclusie dat SNS haar zorgplicht heeft geschonden. Bij dit oordeel is van belang dat de consument 1 in haar e-mail aan SNS van 24 mei 2024, waarvan hiervoor onder 2.16 een passage is weergegeven, zelf heeft gevraagd of het mogelijk was bij een andere kredietverstrekker dan NN alvast een aanvraag in te dienen. Ook is het de commissie ter zitting gebleken dat er een deadline zou verlopen. In zo'n situatie is het zaak om snel te handelen, wat SNS heeft gedaan. De commissie constateert overigens dat SNS de consumenten op 24 april 2025 een creditfactuur heeft gestuurd voor haar advies- en bemiddelingswerkzaamheden. De consumenten hebben hiervan dus geen financieel nadeel ondervonden.

SNS hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen

- 3.16 De consumenten vorderen een schadevergoeding van SNS van € 35.098,95. Omdat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat SNS haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, is er voor toewijzing van schadevergoeding echter geen grond.

Conclusie

- 3.17 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat SNS haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en dat SNS geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen. De commissie zal de vordering van de consumenten daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst 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 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 zes 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 twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:400 BW

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 uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. (...)

Artikel 7:401 BW

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