Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0283

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	De Hypotheker Weert B.V., gevestigd te Weert, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de tussenpersoon; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de tussenpersoon.

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.

1.3 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 met ingang van 3 juli 2000 op advies en na bemiddeling van de tussenpersoon een beleggingsverzekering afgesloten. Deze was bedoeld voor de aflossing van een hypothecaire geldlening, die ook via de tussenpersoon was afgesloten. Op de einddatum van de verzekering zal deze niet voldoende opbrengen om de gehele lening af te lossen, hoewel dit wel het doel van de verzekering was. De consument klaagt dat de tussenpersoon zijn zorgplicht niet heeft nageleefd. De commissie komt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht niet toe, omdat deze is verjaard.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument is voor de aflossing voor zijn hypothecaire geldlening een Delta Life verzekering aangegaan, bij Delta Lloyd. Einddatum van de verzekering is 3 juli 2028. Op deze einddatum zal de verzekering de tegenwaarde van de op dat moment uitstaande participaties uitkeren. Met dit bedrag moet een lening van € 124.472,- worden afgelost. Dit vormt ook het doelkapitaal van de verzekering.

3.2 De verzekering had bij aangaan een uitkeringsgarantie op einddatum van NLG 129.218,- (€ 58.636,57). Deze is op enig moment verhoogd naar € 61.115,-.

Bij overlijden voor de einddatum wordt een bedrag van NLG 65.000,- (€ 29.495,71) uitgekeerd, of 110% van de tegenwaarde van de participaties, als dit bedrag hoger is.

3.3 De consument heeft bij het afsluiten van de verzekering in ieder geval een polisblad en de toepasselijke voorwaarden ontvangen. Gedurende de looptijd van de verzekering is hij jaarlijks met waardeoverzichten op de hoogte gehouden van de waardeontwikkeling van de verzekering.

3.4 Naar alle waarschijnlijkheid gaat de beleggingsverzekering niet meer opbrengen dan het gegarandeerde bedrag op de einddatum, wat tot gevolg zal hebben dat na aanwending van dit bedrag voor aflossing van de hypothecaire geldlening, een restschuld overblijft van € 63.357,-. De consument heeft een klacht ingediend bij de tussenpersoon en hij vordert vergoeding van dit bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 januari 2015. Ook vordert hij volledige transparantie over de manier waarop zijn compensatie berekend is.

3.5 Hij stelt dat hij bij het afsluiten van de hypotheekconstructie volledig op het advies van de tussenpersoon heeft vertrouwd en dat hij op basis van de oorspronkelijke presentatie van het product had verwacht dat de verzekering op zijn minst de volledige hypotheekschuld zou aflossen. Hij stelt erop te hebben mogen vertrouwen dat de informatie die hij bij het afsluiten van de hypotheek ontving correct, volledig en begrijpelijk was. De tussenpersoon heeft haar zorgplicht echter niet nageleefd. De consument is nooit goed geïnformeerd over de risico's en kosten van de beleggingsverzekering en deze is niet passend bij zijn financiële situatie en risicoprofiel. Als gevolg van het advies is hij blootgesteld aan financiële schade.

3.6 De tussenpersoon stelt dat de vordering van de consument verjaard is. Zij verwijst naar een gesprek dat de consument en de tussenpersoon op 3 maart 2015 hebben gevoerd, over de tegenvallende waardeopbouw van de verzekering. Volgens de tussenpersoon heeft de consument zelf aangegeven dat zijn schade op dat moment concreet werd. Tijdens het gesprek zijn volgens de tussenpersoon ook mogelijkheden tot aanpassing van de hypothecaire geldlening gesproken. Daar zou de consument over nadenken en op terug-komen. Volgens de tussenpersoon was de consument na het gesprek bekend met de schade en de aansprakelijke persoon – de tussenpersoon zelf – en had de consument de tussenpersoon binnen vijf jaar aansprakelijk moeten stellen. Dit heeft hij niet gedaan.

4. De beoordeling

4.1 De commissie moet beoordelen of de vordering van de consument is verjaard. Als de vordering is verjaard, dan is deze niet meer opeisbaar en kan de commissie deze niet toewijzen. De commissie zal in dat geval de klacht ook niet verder inhoudelijk behandelen.

De verjaringsregeling

4.2 In artikel 3:310 lid 1 BW staat, voor zover hier van belang, dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden.

4.3 Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon als volgt worden opgevat. Het moet gaan om een daadwerkelijke bekendheid. Het enkele vermoeden van het bestaan van schade, is niet voldoende. De verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen als de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen.[1] Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid heeft dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van zijn wederpartij. Dit hoeft niet een absolute zekerheid te zijn.

4.4 De benadeelde moet dus bekend zijn met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon. Hij hoeft niet bekend te zijn met de precieze juridische waardering van de feiten. Of de vordering is verjaard is afhankelijk van alle relevante omstandigheden.[2]

4.5 Omdat de tussenpersoon zich op verjaring beroept, moet de tussenpersoon stellen wanneer de consument bekend is geworden met de door hem geleden schade en dat hij voor die schade de tussenpersoon moest aanspreken. Volgens de tussenpersoon is dit in ieder geval zo geweest bij het gesprek in 2015.

4.6 De tussenpersoon heeft een notitie overgelegd van het gesprek van 6 maart 2025:

> *"(...) heeft een hypotheek bij Delat Lloyd 271.347 // polis Delta Lloyd (...) beleggen, premie nu 28k en opbrengt 22.9k →*
> *Hersteladvies →*
> *(...) Polis levert bij leven gegarandeerd 58.636 op en bij overlijden 29.495,-. Niets waard dus.*
> *1. Polis afkopen en aflossen op hypo en hypo verlagen naar 100k zodat deze av kan doorlopen*
> *2. Idem en dan oversluiten, betaald nu 4.8% en kan naar 2.55 dus alleen maar voordeel.*
> *Trioboom hypotheek (oude vorm van DL wellicht geen boete??)*
> *Hij gaat alles in overweging nemen en met een aantal mensen over praten en komt erop terug."*

[1] Zie Hoge Raad van 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694.
[2] Zie Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603 en Hoge Raad 14 november 2014, ECLI:NL:HR:2014:3240.

4.7 De consument betwist dat hij de gegeven adviezen in overweging zou nemen. Hij stelt juist dat was besproken dat afkoop of omzetting van de hypotheek niet voldoende zou opleveren. De consument betwist echter niet dat hij bij dit gesprek op de hoogte raakte van de tegenvallende waardeopbouw van de verzekering. Hij heeft in zijn klachtbrief aan de tussenpersoon van 28 augustus 2025 geschreven dat tijdens het gesprek werd bevestigd dat de verzekering bij afloop een aanzienlijke restschuld zou opleveren. Op dat moment was volgens de consument zijn schade concreet. De commissie leidt hieruit af dat de consument na het gesprek op 6 maart 2015 inderdaad bekend was met zijn schade. Ook was hij bekend met de aansprakelijke persoon: de tussenpersoon. De verjaringstermijn is daarom in elk geval op 7 maart 2015 gaan lopen. Uit het dossier is niet gebleken dat de consument de verjaring op tijd heeft gestuit. Hij heeft pas bij brief van 28 augustus 2025 bij de verzekeraar geklaagd. Op dat moment was de verjaringstermijn van 5 jaren ruimschoots verstreken. De vordering van de consument is daarom verjaard.

4.8 De consument heeft aangevoerd dat hij zich ten tijde van het gesprek op 6 maart 2015 in een periode van ernstige werkdruk en gezondheidsproblemen bevond, als gevolg waarvan hij zich feitelijk niet in de materie kon verdiepen. De commissie begrijpt dat het voor de consument moeilijk was om zich in een periode waarin gezondheid en werkdruk de aandacht vragen, zich ook nog in zijn financiële situatie te verdiepen. Deze omstandigheden nemen echter niet weg dat de consument ervan op de hoogte was geraakt dat de geadviseerde hypotheekconstructie door de achterblijvende waardeontwikkeling van de verzekering op einddatum tot een restschuld zou leiden. Met andere woorden, hij was bekend met zijn schade en met de aansprakelijke persoon. Voor de aanvang van de verjaringstermijn, geeft dit de doorslag. Daar komt bij dat de verjaringstermijn vijf jaar duurt. Onmiddellijke actie wordt dus niet van de consument verwacht.

4.9 Omdat de vordering van de consument is verjaard, zal de commissie zijn klacht niet verder inhoudelijk behandelen en de vordering van de consument afwijzen.

5. 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl