Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0244

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	NBG B.V., gevestigd te Nuenen, verder te noemen: de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een lening afgesloten die is gestort in een bouwdepot. Hij betaalt rente over de opgenomen lening en krijgt een rentevergoeding over het bouwdepot. Hij klaagt dat dit financieel nadelig voor hem is, dat dit niet zijn keuze was en dat hij hier niet voldoende over is geïnformeerd door de adviseur. De commissie oordeelt dat de informatie-verstrekking aan de consument voldoende duidelijk en tijdig was. De consument is ook akkoord gegaan met de voorwaarden van het bouwdepot. Niet is komen vast te staan dat deze constructie financieel nadelig is geweest voor de consument. De vordering is 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 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.

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 consument heeft na advies en bemiddeling door de adviseur een hypothecaire geldlening van € 41.645,- afgesloten bij NIBC Direct Hypotheken B.V. (hierna: de bank). De consument heeft in dit adviestraject aangegeven dat hij de lening wilde gebruiken voor een verbouwing en dat de rente aftrekbaar moest zijn.

2.2 Op 22 april 2025 ontving de consument een bindend aanbod van de bank voor een lening ter hoogte van het door de consument gewenste bedrag met een looptijd van 25 jaar en in te brengen in een bouwdepot.

2.3 In het bindend aanbod staat in artikel 1 het volgende over het bouwdepot:

> *'NIBC opent voor u een bouwdepot. (...)*
> *Rentevergoeding. Tijdens de verbouwing van uw woning schrijven wij maandelijks een bedrag af van uw betaalrekening. Dit bedrag bestaat uit rente en aflossing voor uw hypotheek. De rentevergoeding storten wij in uw bouwdepot.' (...)*

2.4 En in artikel 3 staat over de rente en aflossing:

> *'U betaalt voor dit leningdeel iedere maand een bedrag aan rente en terugbetaling dat steeds lager wordt. Omdat u elke maand terugbetaalt, daalt het rentebedrag dat u moet betalen. Aan het einde van de looptijd is dit leningdeel helemaal terugbetaald.'*

2.5 In het bindend aanbod zijn de 'Algemene voorwaarden NIBC Hypotheek maart 2023' (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard op de lening en ook meegestuurd.

2.6 Op 1 mei 2025 heeft de consument het bindend aanbod getekend en verklaard de voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en ermee akkoord te zijn. Voorafgaand daaraan heeft de adviseur de voorwaarden ook per e-mail van 25 februari 2025 en 9 april 2025 aan de consument verstuurd.

2.7 In de voorwaarden is – voor zover hier relevant – bepaald:

> *'10.1 Hoe werkt een depot?*
> *(...)*
> *ii. Ook tijdens de bouw, verbouwing of verduurzaming van uw woning moet u de rente en de lening aan ons terugbetalen. U betaalt ons iedere maand rente voor de lening. Ook betaalt u, als wij dat met u hebben afgesproken, iedere maand een deel van de lening aan ons terug.*
> *iii. Staat er geld in het depot? Dan krijgt u voor dit geld rente van ons, dit wordt op uw depot bijgeschreven. Voor de berekening van de rente gebruiken wij hetzelfde rentepercentage als geldt voor uw lening. Gelden voor verschillende delen van uw lening verschillende rentepercentages? Dan berekenen wij het gemiddelde van de verschillende rentepercentages. Hierbij houden wij rekening met de hoogte van de verschillende leningdelen.'*

2.8 Op 2 mei 2025 is het bouwdepot aan de consument beschikbaar gesteld.

De klacht en de vordering van de consument

2.9 De consument vordert een schadevergoeding van € 4.859,-.

2.10 De consument onderbouwt zijn vordering als volgt. Volgens de consument heeft de adviseur hem ondeugdelijk geadviseerd. Hierdoor heeft hij financieel nadeel geleden omdat het (door hem vooralsnog niet aangewende) bouwdepot vanaf juni 2025 maandelijks geld kost, terwijl de adviseur hem heeft toegezegd dat deze lening hem niets zou kosten. De rentevergoeding wordt immers niet aan hem uitgekeerd maar bijgeschreven bij het bouwdepot, terwijl hij wel rente en aflossing daarover moet betalen. Het verschil tussen de door hem betaalde rente en aflossing en de niet aan hem uitgekeerde rentevergoeding op het bouwdepot bedraagt € 1.661,88 ervan uitgaande dat deze constructie wordt gehandhaafd tot mei 2026.

2.11 De consument klaagt er ook over dat hij niet over deze gevolgen is geïnformeerd. Hij heeft ook geen mogelijkheid gehad om aanpassingen aan te brengen in de constructie of het later laten ingaan van het bouwdepot. Hij acht de advisering daarom onjuist en onvolledig. Het is dan onredelijk om de advieskosten van € 3.395,- hiervoor volledig te moeten betalen. Hij vindt kwijtschelding van minimaal de helft daarvan, redelijk.

2.12 Het adviestraject en de afhandeling van zijn klacht heeft hem en zijn gezin stress, tijdverlies, frustratie en spanningen opgeleverd, terwijl hij als medisch specialist daar nauwelijks ruimte voor heeft. Daarnaast ontving hij ook een vijandige reactie per email van de adviseur en dat getuigt van onprofessioneel gedrag. Dit alles dient ook voor vergoeding in aanmerking te komen. Hij begroot zijn immateriële schade op € 1.500,-.

2.13 De totale schade van € 4.859,- bestaat uit: € 1.661,88, de helft van € 3.395,- en € 1.500,-.

Het verweer van de adviseur

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

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de adviseur gehouden kan worden een schadevergoeding te betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Treft de adviseur een verwijt?

3.2 Om te beginnen heeft de consument diverse malen een offerte ontvangen van de bank. Deze offertes werden door hem niet geaccepteerd, omdat hij bij nader inzien andere keuzes wenste te maken, hetgeen hij besprak met de adviseur. Na dit traject van advies en bemiddeling, heeft hij een bindende offerte ontvangen op 22 april 2025. Deze offerte heeft hij ondertekend en geretourneerd op 1 mei 2025.

De consument heeft daarmee de keuze gemaakt om een lening met een bouwdepot te accepteren, waarbij hij iedere maand aflossing en rente over de in het bouwdepot gestorte hoofdsom van de lening betaalt en rente ontvangt over het niet opgenomen deel van het bouwdepot.

3.3 De commissie overweegt verder dat van een gemiddeld consument in zijn algemeenheid mag worden verwacht dat hij of zij kennisneemt van de informatie die de geldverstrekker of de adviseur hem of haar in het kader van een hypothecaire geldlening toezendt. Dat geldt zeker voor het renteaanbod en de offerte, waarin immers de belangrijkste kenmerken en voorwaarden voor de lening worden uiteengezet.[1] Naar het oordeel van de commissie mocht de adviseur in dit geval redelijkerwijs aannemen dat de consument de informatie van de bank had gelezen, waarin de werking en de (rente)-voorwaarden van het bouwdepot staan. De consument is daarmee voldoende over de gevolgen van zijn keuze geïnformeerd. Als de consument daarover vragen had gehad, zoals over de mogelijkheid om het bouw-depot later te laten ingaan, dan had het op zijn weg gelegen om deze aan zijn adviseur te stellen. De commissie heeft in elk geval niet kunnen vaststellen dat de adviseur in het advies- en bemiddeltraject onjuiste, niet tijdig of onvolledige informatie aan hem heeft verstrekt, en daarmee onzorgvuldig heeft gehandeld. De klachtonderdelen dat de adviseur de consument ondeugdelijk heeft geadviseerd en niet goed heeft geïnformeerd, zijn ongegrond.

De consument heeft geen schade

3.4 De hoogte van de rente die de consument ontvangt over het niet-opgenomen deel van het bouwdepot is gelijk aan de rente die de consument betaalt over de lening. Dit staat in artikel 10 sub iii van de voorwaarden. Per saldo betaalt de consument dus alleen rente over het bedrag van de lening dat hij niet alleen heeft opgenomen, maar ook heeft uitgegeven. Anders gezegd: als de consument de lening in gedeeltes had kunnen opnemen om uitgaven te doen, had hij evenveel rente betaald als hij nu betaalt. Van het bouwdepot ondervindt de consument daardoor geen nadeel. Dat de rente wordt bijgeschreven op zijn bouwdepot maakt dat niet anders. Dat is immers zijn geld. Anders dan de consument veronderstelt, heeft het bouwdepot geen financieel nadeel voor de consument.

Moet de consument de volledige advieskosten betalen en heeft hij recht op een vergoeding voor de bestede tijd en moeite?

3.5 Nu de adviseur geen verwijt treft en de consument geen schade heeft, is er geen reden waarom de adviseur de consument niet kan houden aan de overeengekomen advieskosten en is de adviseur niet gehouden om de consument schadevergoeding te betalen.

3.6 Ook de andere stellingen van de consument kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

[1] Kifid CvB nr. 2025-0026, te vinden op www.kifid.nl, onder *Kennis en uitspraken.*

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is de bedingen in artikel 10.1 onder ii en iii van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht de bedingen in artikel 10.1 onder ii en iii niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.8 De slotsom is dat de klacht ongegrond is en dat de commissie daarom de vordering zal afwijzen.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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