Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0707

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.H.M. Minkenberg, secretaris)

Datum uitspraak	22 juli 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Mister Mortgage B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorbeeldofferte en het bindend aanbod

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.

1.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. S.M.E. Cairo, advocaat kantoorhoudend in Rotterdam.

1.3 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.

1.4 De consumenten en de adviseur hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten wilden een financiering afsluiten voor een nieuwe woning bij hun huidige geldverstrekker. De adviseur heeft namens de consumenten een geldlening aangevraagd met een rentevaste periode van tien jaar en een annuïtaire aflossing. De consumenten gingen akkoord met deze aanvraag. Op 26 november 2024 ontvingen de consumenten een bindend aanbod van de geldverstrekker dat ze niet wilden aanvaarden. Dit omdat ze eigenlijk een lineaire aflossingsvorm wilden en een rentevaste periode van twintig jaar. Ze waren echter in de veronderstelling dat dit na ondertekening aangepast kon worden. Maar de aflosmethode kon pas worden gewijzigd na de eerste aflossing, en de rentevaste periode kon niet worden gewijzigd vóór de oplevering van de nieuwe woning.

De consumenten stellen dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door hen onvoldoende duidelijk te maken dat een en ander niet direct gewijzigd kon worden en zij vorderen een schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de vordering moet worden afgewezen.

3. De beoordeling

Het advies over de rentevaste periode levert geen tekortkoming van de adviseur op

3.1 Op 7 november 2024 hebben de consumenten de adviseur per e-mail laten weten dat ze een nieuwe lening wilden met als uitgangspunten een rentevaste periode van tien jaar en een lineaire aflosmethode, waarbij ze aangaven dat ze de flexibiliteit wensten om over te stappen naar een annuïtaire aflossing "*at some point to decrease the monthly payments*." De adviseur heeft op 8 november 2024 per e-mail aan de consumenten gevraagd of het correct was dat ze een lineaire aflosmethode wensten. De consumenten hebben de adviseur dezelfde dag geantwoord dat ze voor de nieuwe lening een annuïtaire aflosmethode wensten. Daarop heeft de adviseur een aanvraag ingediend voor een voorbeeldofferte (renteaanbod) voor een geldlening met een annuïtaire aflosmethode en een rentevaste periode van tien jaar.

3.2 De voorbeeldofferte werd door de geldverstrekker uitgebracht op 15 november 2024. In deze voorbeeldofferte stond dat er voor hetzelfde onderpand gedurende de geldigheidsduur van de voorbeeldofferte slechts één aanvraag kon worden ingediend en dat de rentetarieven uit de voorbeeldofferte gedurende deze geldigheidsduur zouden worden gehanteerd. Omdat gedurende de geldigheidsduur van de voorbeeldofferte beperkingen golden voor het indienen van een nieuwe aanvraag, konden de consumenten niet zonder meer een nieuwe offerte met een andere rentevaste periode aanvragen. Van de consumenten mocht naar het oordeel van de commissie worden verwacht dat ze de voorbeeldofferte oplettend zouden bestuderen en dat ze dus bekend waren met deze voorwaarde.

3.3 De adviseur adviseerde de consumenten om een bindend aanbod aan te vragen bij de geldverstrekker omdat er achterstanden waren bij de geldverstrekker en de overdracht van de nieuwe woning was geagendeerd op 3 februari 2025. De consumenten zijn daarmee akkoord gegaan. De gewenste omzetting van de aflosmethode was nog mogelijk na het accepteren van het bindend aanbod. De geldverstrekker bracht een bindend aanbod uit op 26 november 2024. In het bindend aanbod was voldoende duidelijk bepaald dat deze een geldigheidsduur had van drie maanden en gedurende deze termijn van drie maanden niet kon worden gewijzigd. De consumenten wensten dit bindend aanbod niet te accepteren omdat zij de rentevaste periode wilden wijzigen van tien naar twintig jaar. Uit de bepalingen van de voorbeeldofferte en het bindend aanbod volgt dat een dergelijke wijziging niet meer binnen de lopende aanvraag kon worden doorgevoerd. Een nieuwe aanvraag met een andere rentevaste periode kon in ieder geval niet vóór de overdracht van de woning op 3 februari 2025 worden gedaan en dus niet tijdig worden afgerond.

Uit de overgelegde correspondentie volgt bovendien dat de adviseur de consumenten heeft meegedeeld dat de geldverstrekker de rentevaste periode niet meer wilde wijzigen nadat de aanvraag in behandeling was genomen dan wel nadat het bindend aanbod was uitgebracht.

3.4 De consumenten verwijten de adviseur dat hij tekort is geschoten in zijn advisering doordat het aanvragen van een voorbeeldofferte gevolgd door het bindend aanbod betekende dat de keuze voor een rentevaste periode van tien jaar vastlag. Er was daarom voor de consumenten geen mogelijkheid om te kiezen voor een andere rentevaste periode. Naar het oordeel van de commissie valt dit de adviseur niet te verwijten. De commissie toetst daarbij of een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur tot dit advies had kunnen komen. Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen.[1] Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[2]

3.5 Uit het e-mailverkeer van 7 en 8 november 2024 valt op te maken dat de consumenten kozen voor een rentevaste periode van tien jaar. Het verzoek van de consumenten om de rentevaste periode te wijzigen na het uitbrengen van de voorbeeldofferte en het bindend aanbod was gelet op de door de geldverstrekker aangegeven geldigheidsperiode te laat. Uit de e-mail van de consumenten van 7 november 2024 blijkt dat een eventuele wijziging in de geldlening slechts betrekking had op de aflosmethode en niet op de rentevaste periode en de adviseur hoefde er bij het aanvragen van de voorbeeldofferte niet op beducht te zijn dat de consumenten de rentevaste periode nog wilden wijzigen. Zowel uit de voorbeeldofferte als uit het bindend aanbod volgde dat gedurende de geldigheidsduur beperkingen golden voor het indienen van een nieuwe aanvraag of het wijzigen van de lopende aanvraag.

3.6 De commissie begrijpt de klacht van de consumenten mede aldus dat zij stellen dat de adviseur hen onvoldoende heeft geïnformeerd over de gevolgen van het starten van de hypotheek-aanvraag en over de mogelijkheid om de rentevaste periode later nog te wijzigen. De commissie oordeelt over dit verwijt als volgt.

3.7 Uit de e-mail van de consumenten aan de adviseur van 7 november 2024 blijkt dat zij bij hun berekeningen uitgingen van een rentevaste periode van tien jaar.

[1] Artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Vervolgens heeft de adviseur op 8 november 2024 expliciet gevraagd of de aanvraag op basis van de besproken uitgangspunten kon worden ingediend, waarop de consumenten bevestigend hebben gereageerd. De adviseur mocht er daarom redelijkerwijs van uitgaan dat de aanvraag op deze basis kon worden gestart.

3.8 De commissie stelt verder vast dat uit de stukken niet blijkt dat de consumenten vóór het uitbrengen van de voorbeeldofferte een concrete wens hebben geuit om de rentevaste periode op twintig jaar vast te zetten. De discussie over een langere rentevaste periode is pas nadrukkelijk ontstaan nadat de aanvraag reeds in behandeling was genomen.

3.9 Onder deze omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat de adviseur reeds vóór dat moment gehouden was specifiek te waarschuwen dat een toekomstige wijziging van tien naar twintig jaar rentevast mogelijk niet meer realiseerbaar zou zijn. Nadat de consumenten deze wens wel kenbaar hadden gemaakt, heeft de adviseur hen meegedeeld dat de geldverstrekker een dergelijke wijziging niet toestond. Daarmee slaagt ook dit onderdeel van de klacht niet.

3.10 Dit alles leidt ertoe dat er geen sprake is geweest van een tekortkoming door de adviseur.

De wijziging van de aflosmethode was mogelijk

3.11 Zoals hiervoor overwogen volgt uit het e-mailverkeer tussen de consumenten en de adviseur dat de consumenten flexibiliteit wensten ten aanzien van de aflosmethode. Ten tijde van het aanvragen van een voorbeeldofferte werd door de consumenten en de adviseur uitgegaan van een annuïtaire aflosmethode. De geldverstrekker heeft een voorbeeldofferte uitgebracht op 15 november 2024, gevolgd door een bindend aanbod op 26 november 2024. Wijziging van de aflosmethode van annuïtair naar lineair was mogelijk tegen een vergoeding na de eerste aflossing bij acceptatie van het bindend aanbod. De adviseur heeft de consumenten aangeboden om deze omzettingskosten voor zijn rekening te nemen. De consumenten hebben dit aanbod afgewezen. De commissie overweegt het volgende.

3.12 In artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt. Onder voornoemde omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten door de afwijzing van het aanbod van de adviseur geen voldoende belang meer hebben bij een inhoudelijke beoordeling van hun vordering. Het is de commissie niet gebleken dat een inhoudelijke beoordeling van hun klacht hen in een betere positie kan brengen.

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/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorbeeldofferte en het bindende aanbod

Uit de voorbeeldofferte van 15 november 2024

1. De opzet van uw hypotheek

(...)

Wat geldt voor de vaststelling van de rentetarieven?

(...)

4. U kunt voor hetzelfde onderpand gedurende de geldigheidsduur van 3 maanden vanaf dagtekening voorbeeldofferte slechts één aanvraag indienen.
5. Eventuele wijzigingen kunt u tot 6 weken na dagtekening van de voorbeeldofferte aan ons doorgeven, tenzij wij eerder een bindend aanbod uitbrengen. Vanaf dagtekening bindend aanbod kunt u geen wijzigingen meer doorgeven. Wij blijven de gehanteerde rentetarieven uit de eerste voorbeeldofferte hanteren. Onder wijzigingen in het bindend aanbod vallen ook verhogingen. Wijzigingen zijn weer mogelijk als de overeenkomst van geldlening tot stand is gekomen én de uitbetaling van de gelden heeft plaatsgevonden.

Uit het bindend aanbod van 26 november 2024:

8. Geldigheid van uw bindend aanbod.

(...)

Let op: U kunt voor hetzelfde onderpand geen nieuwe voorbeeldofferte aanvragen gedurende de geldigheidsduur van het bindend aanbod. Annuleert u of uw adviseur het bindend aanbod niet schriftelijk? Dan wordt de geldigheid automatisch verlengd en kunt u pas na het verstrijken van de maximale verlengde geldigheidsduur een nieuwe voorbeeldofferte aanvragen. De verlenging heeft geen invloed op het rentetarief dat u gaat betalen. De spelregels over de rentevaststelling in de voorbeeldofferte en de informatie in dit bindend aanbod blijven volledig van toepassing. Dit geldt ook voor alle bijbehorende bijlagen, bijvoorbeeld de Algemene Voorwaarden. Tijdens de verlengde geldigheidsduur is het niet mogelijk om het bindend aanbod te wijzigen.