

Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2026-0344

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	10 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen: de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothek. De consumenten klagen over het handelen van de bank als geldverstrekker. Zij vinden dat de bank te traag, onzorgvuldig en tegenstrijdig heeft gehandeld. De bank heeft dit gemotiveerd weersproken. De commissie oordeelt dat de gestelde schendingen niet zijn komen vast te staan. 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben op 8 februari 2024 via hun hypotheekadviseur (hierna: adviseur) een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank. Tussen 8 en 28 februari 2024 heeft de bank hun aanvraag (na herhaalde wijziging daarvan) in totaal vier keer afgewezen. Op 5 maart 2024 is opnieuw een hypotheekaanvraag ingediend en naar aanleiding daarvan heeft de bank een rentevoorstel gedaan.
- 2.2 Op 26 maart 2024 heeft de bank een hypotheekofferte ([hypotheekoffertenummer 1]) gestuurd voor een bedrag van € 644.300,-, waarbij € 80.000,- in een bouwdepot wordt gestort.

- 2.3 Op 28 maart 2024 heeft de bank een nieuwe hypotheekofferte ([hypotheekoffertenummer 2]) gestuurd voor eveneens een bedrag van € 644.300,-, waarin niet is voorzien in een bouwdepot. Laatstgenoemde offerte is door de consumenten op 29 maart 2024 ondertekend. De hypotheekakte is op 1 mei 2024 verleden.
- 2.4 Op 27 juni 2024 is een financieringsaanvraag ingediend bij de bank voor een hypotheekverhoging. De volgende dag heeft de bank een rentevoorstel naar de consumenten gestuurd, waarin onder meer staat: *“Je gaat verbouwen en daarom wordt € 43.500,00 van je hypotheek in een bouwdepot gestort.”*
- 2.5 Voor deze hypotheekverhoging was nieuwe informatie nodig. Uit de administratie van de bank blijkt welke documenten zij voor haar beoordeling nodig had en wanneer die zijn aangeleverd. Hieruit is onder andere het volgende gebleken:
1. Formulier verklaring herkomst eigen middelen, aangeleverd op 12 juli 2024;
 2. Specificatie van verbouwing, aangeleverd op 26 juli 2024;
 3. Verklaring afwijking op salarisstrook, aangeleverd op 7 augustus 2024;
 4. Recente aangifte IB, aangeleverd op 23 augustus 2024;
 5. Echtscheidingsconvenanten, aangeleverd op 5 september 2024.
- 2.6 Op 13 september 2024 heeft de bank de verhogingsaanvraag afgewezen.
- 2.7 Op 8 oktober 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de bank, de consumenten en hun adviseur. Daarbij is onder meer gesproken over de verhoging van de lening. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de bank dezelfde dag een e-mail verstuurd naar hun adviseur, waarin onder meer het volgende staat: *“Zoals vandaag besproken is hier de mail waar je je motivatie voor de haalbaarheid van de verhoging kan aanleveren.”*
- 2.8 Op 25 oktober 2024 heeft de adviseur informatie naar de bank gestuurd ter motivatie van de verhogingsaanvraag. De bank heeft de verhogingsaanvraag op 25 oktober 2024 per e-mail opnieuw afgewezen:
- “Wij hebben de hypotheek nogmaals laten doorberekenen en jouw stukken ernaast gelegd. Wij kunnen hier de volgende conclusie uit trekken:*
- *Zover wij kunnen zien is er in jouw berekening geen rekening gehouden met de krediet verplichtingen en alimentatie.*
 - *Hebben wij met 50% van de winstgerelateerde bonus gerekend om te kijken of dit effect heeft.*
 - *Op 01-01-2031 vervalt de rente aftrek van veel leningsdelen waardoor de hoogte van de maximale hypotheek wordt verlaagd.*
- Onze conclusie is dan ook dat de gevraagde verhoging van de hypotheek niet mogelijk is. (...)”*
- 2.9 Op 19 februari 2025 is de bank per e-mail geïnformeerd dat een andere adviseur (hierna: adviseur II) het dossier van de consumenten verder behandelt.
- 2.10 Op 11 maart 2025 heeft adviseur II een hypotheekverhoging aangevraagd bij de bank.

- 2.11 Op 10 april 2025 zijn alle daarbij benodigde stukken aangeleverd bij de bank. Na een technische storing in het aanvraagdossier is op 24 april 2025 besloten dat adviseur II een nieuwe aanvraag zal indienen.
- 2.12 Na deze nieuwe aanvraag te hebben beoordeeld, heeft de bank op 6 mei 2025 een hypotheekofferte gestuurd. Daarin staat: *“Je gaat verbouwen. Daarom wordt € 58.500,00 van je hypotheek in een bouwdepot gestort.”* De consumenten hebben diezelfde dag getekend voor akkoord. Zij hebben op 14 mei 2025 beschikking gekregen over de gelden van de verhoging.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.13 De consumenten vorderen van de bank een schadevergoeding van € 9.667,-.
- 2.14 Aan hun vordering leggen zij het volgende ten grondslag. De bank heeft onzorgvuldig gehandeld door dezelfde aanvraag drie keer tegenstrijdig te beoordelen. Eerst hebben partijen een bouwdepot van € 80.000,- afgesproken. Vervolgens is het bouwdepot teruggebracht naar € 47.500,- zonder duidelijke onderbouwing. Daarna, in september 2024, heeft de bank gezegd dat zij überhaupt geen bouwdepot krijgen vanwege de aflopende hypotheekrenteaftek. Die beoordeling is eerder nooit ter sprake gekomen, terwijl dat al bij de eerste aanvraag bekend had kunnen zijn. Na de herindiening (zonder relevante wijzigingen in hun financiële situatie) is een nieuw bouwdepot van € 61.795,-, zonder aanvullende vragen en zonder documenten te verifiëren, alsnog goedgekeurd. Dit toont duidelijk aan dat de eerdere weigering onterecht was en dat de bank vertragend heeft gehandeld. Verder heeft de bank bij haar beoordeling ten onrechte de aflossingsvrije leningdelen in box 3 geplaatst.
- 2.15 Als gevolg van dit alles hebben de consumenten schade geleden. De gevorderde schade van € 9.667,- bestaat uit de kosten voor het opvragen van alle hypotheekakten ad. € 371,75, nieuwe taxatiekosten ad. € 795,-, herhaalde advieskosten ad. € 2.500,- en prijsstijgingen door inflatie tijdens het vertraagde bouwtraject ad. € 6.000,-.

Het verweer van de bank

- 2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de gevorderde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en zij licht dat hieronder toe.

Geen zorgplichtschending door de bank

- 3.2 De maatschappelijke functie van de bank in haar relatie met de consumenten brengt een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en de omvang afhangt van de omstandigheden van het geval.¹ Eén van die omstandigheden is de rol van de bank als adviseur en/of als geldverstrekker.² In dit geval heeft de bank de rol van geldverstrekker. Als geldverstrekker moet de bank verplicht *voorafgaand* aan de totstandkoming van de overeenkomst over een financieel product informatie verstrekken die correct, duidelijk en niet misleidend is.³ Niet is gebleken dat de bank hier niet aan heeft voldaan.
- 3.3 Zo geeft de hypotheekofferte van 28 maart 2024 geen blijk dat er een bouwdepot is afgesproken, maar uit de hypotheekofferte van 6 mei 2025 blijkt dat wel. Er staat in die laatste duidelijk dat € 58.500,00 wordt gestort in een bouwdepot. Beide hypotheekoffertes zijn door de consumenten ondertekend. Anders dan de consumenten stellen, heeft de commissie niet vastgesteld dat er ook een bouwdepot van € 80.000,- is overeengekomen of dat een bouwdepot pas beschikbaar zou zijn na aflossing van de overbruggingshypotheek. De bank heeft dit ook gemotiveerd betwist. Uit de overgelegde e-mailcorrespondentie met de adviseur blijkt alleen dat de bank heeft aangegeven: *“Op 01-01-2031 vervalt de rente aftrek van veel leningsdelen waardoor de hoogte van de maximale hypotheek wordt verlaagd.”* Daarmee heeft de bank *niet* medegedeeld dat een bouwdepot in het geheel niet mogelijk was. Ook de stelling dat de consumenten, na aflossing van de overbruggingshypotheek, een hypotheekofferte ontvingen met een bouwdepot van € 47.500,-, is niet komen vast te staan. Door dit zo te stellen, ontstaat de indruk dat de bank toen uit eigen beweging een hypotheekofferte zou hebben uitgebracht. De bank heeft dit echter betwist en gesteld dat zij op 27 juni 2024 een eerste verhogingsaanvraag ontving van de consumenten, en dat zij op basis van die aanvraag een *rentevoorstel* (en dus geen hypotheekofferte) voor een lening van € 47.000,- heeft verstuurd. De consumenten hebben dit niet gemotiveerd betwist.
- 3.4 Ook staat niet vast dat de bank hetzelfde bouwdepot na twee afwijzingen alsnog heeft goedgekeurd, terwijl de financiële situatie van de consumenten niet was gewijzigd. De bank heeft dit betwist door aan te voeren dat de adviseur uiteenlopende hypotheekaanvragen heeft gedaan en dat het dus niet ging om steeds ‘dezelfde aanvraag’. Het is ook niet per definitie verkeerd als de bank naar aanleiding van afwijkende hypotheekaanvragen afwijkende informatie verstrekt. Een en ander hangt af van de specifieke hypotheekaanvragen en de informatie die naar aanleiding daarvan is verstrekt. Dat in dit geval de informatieverstrekking tekortschoot, is in elk geval niet gebleken. De commissie heeft bij haar oordeel ook meegewogen dat de consumenten werden bijgestaan door een onafhankelijke hypotheekadviseur en dat de bank voor diens handelen niet aansprakelijk is.

¹ Zie HR 9 januari 1988, ECLI:NL:HR:1988:ZC:25356 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 (“SNS-arrest”) te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872,

³ Zie artikel 4:19 lid 1 en 2 Wft, zoals opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Als bepaalde zaken voor de consumenten onduidelijk waren, had het op hun weg gelegen daarover vragen te stellen aan hun adviseur. Dat zij dit niet voldoende hebben gedaan, komt voor hun eigen risico.

- 3.5 Tot slot is niet komen vast te staan dat de bank een hypotheekaanvraag, zonder documenten te verifiëren, heeft goedgekeurd. De bank heeft dit ook weersproken en aangevoerd dat zij, na ontvangst van de benodigde documenten voor de aanvraag, deze documenten akkoord heeft bevonden, waarna zij een hypotheekofferte heeft gestuurd. Ook de stelling dat de bank het bouwdepot zonder duidelijke reden heeft verlaagd, is door de bank gemotiveerd betwist. De bank heeft onweersproken aangevoerd dat juist de adviseur – die de regie heeft over de hypotheekaanvraag en de financieringsopzet – uiteenlopende hypotheekaanvragen heeft gedaan met ‘een andere fiscaliteit’.
- 3.6 Gelet op het voorgaande is niet komen vast te staan dat de bank haar informatieverplichting heeft geschonden. De verweren van de bank over dit onderdeel hoeven bij deze uitkomst daarom niet verder meer te worden beoordeeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Het aanvraagproces is niet onaanvaardbaar traag verlopen

- 3.7 De consumenten klagen dat de bank hun hypotheekaanvraag traag heeft behandeld. Dat zou zo zijn als de behandeltermijn naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was.⁴ De commissie is van oordeel dat daarvan geen sprake is.
- 3.8 De commissie stelt vast de adviseur van de consumenten uiteenlopende hypotheekaanvragen heeft ingediend bij de bank, met diverse keren ‘een andere fiscaliteit’. Ook staat vast dat zij na hun hypotheekaanvraag van 27 juni 2024 – waarvoor de bank op 28 juni 2024 een rentevoorstel stuurde – op 5 september 2024 stukken hebben aangeleverd die de bank nodig had voor haar beoordeling. De verantwoordelijkheid voor het indienen van een complete hypotheekaanvraag ligt bij de consumenten en de door hen ingeschakelde adviseur,⁵ en daarmee blijft deze vertraging in de behandeling van de hypotheekaanvraag voor rekening en risico van de consumenten.
- 3.9 In dit kader hebben de consumenten nog gesteld dat de bank heeft gevraagd om informatie waarover zij volgens de consumenten al beschikte. De bank heeft hierover het volgende verklaard: *“Hoewel wij kunnen begrijpen dat dit hinderlijk overkomt op Consumenten volgen wij hierin onze wettelijke verplichting om voor de totstandkoming van de Verhoging informatie in het belang van consumenten in te winnen over hun financiële positie en waarna wij beoordelen of kredietverlening verantwoord is.”* De commissie is van oordeel dat eventuele vertraging die is ontstaan doordat de bank heeft moeten vragen om informatie waarover zij (vanwege eerdere relaties met de consumenten en/of eerdere hypotheekaanvragen) al beschikte geen vertraging oplevert die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

⁴ Zie artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek, de tekst staat in de bijlage.

⁵ Vergelijk onder andere Kifid GC 2022-0500.

- 3.10 Niet is gebleken dat verdere gestelde vertraging vanwege de bank is ontstaan, ook de correspondentie tussen de bank en de adviseur geeft daarvoor geen aanknopingspunten. Dat de laatste hypotheekaanvraag – die volgens de adviseur ‘volledig onderbouwd’ zou zijn – relatief snel door de bank is goedgekeurd, betekent nog niet dat de behandeling van eerdere beoordelingen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar traag was.

Geen verplichting voor de bank eerder te wijzen op probleem bij hypotheekrenteaf trek

- 3.11 De consumenten klagen dat de bank hen pas in september 2024 heeft geïnformeerd over haar beoordeling ten aanzien van leningdelen met aflopende hypotheekrenteaf trek. Volgens de consumenten had de bank dit al ‘vanaf het eerste moment’ kunnen en moeten meenemen in haar beoordeling.

- 3.12 Aangezien vaststaat dat consumenten diverse hypotheekaanvragen hebben gedaan, waartussen meerdere maanden zaten, zal ook de beoordeling verschillen. Niet is gebleken of bij een eerdere (andere) hypotheekaanvraag aflopende hypotheekrenteaf trek in de beoordeling is meegenomen. Het enkele feit dat de bank aflopende hypotheekrenteaf trek bij de beoordeling van de eerdere hypotheekaanvragen niet expliciet heeft genoemd als toetsingscriterium, maakt het handelen van de bank nog niet onzorgvuldig door hypotheekaanvraag [nummer] af te wijzen op grond van de door de bank aangevoerde reden dat de financieringslast van de aangevraagde lening de toegestane financieringslast per 1-1-2031 zou gaan overschrijden. De consumenten hebben dit klachtonderdeel ook niet verder onderbouwd. Daarom volgt de commissie consumenten niet in hun klacht dat de bank hen eerder moest wijzen op een probleem bij het beoordelingsonderdeel van de hypotheekrenteaf trek.

Klachtonderdeel met betrekking tot box 3 niet onderbouwd

- 3.13 Verder klagen de consumenten erover dat de bank bij haar beoordeling van een hypotheekaanvraag ten onrechte aflossingsvrije leningdelen in box 3 heeft geplaatst. De bank heeft verwezen naar de wisselende financieringsopzet van de adviseur en de ‘andere fiscaliteit’ daarin. De consumenten hebben dit klachtonderdeel niet nader onderbouwd. De klacht is daarom ongegrond.

Slotconclusie

- 3.14 Alles samenvattend is de bank niet verplicht de gevorderde schade van de consumenten te vergoeden. De klachten van de consumenten zijn ongegrond. De vordering zal daarom worden afgewezen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 OF 1 oktober 2023 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 wet- en regelgeving

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

- 1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
- 2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:19

- 1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*