Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0710

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

Datum uitspraak	22 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

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 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 consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument wilde, nadat hij op 1 november 2024 een hypothecaire geldlening bij de bank had afgesloten, een nieuwe woning kopen en verbouwen. Hij vroeg de bank op 6 januari 2025 wat zijn maximale leencapaciteit zou zijn. De bank gaf diezelfde dag een indicatie van het maximaal door de consument te lenen bedrag. Deze indicatie was gebaseerd op de inkomensgegevens ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening. In mei 2025 vroeg de consument naar aanleiding van de verstrekte indicatie een offerte aan voor een verhoging van de geldlening. De bank wees zijn aanvraag op 3 juni 2025 af. De consument stelt dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de aanvullende hypothecaire geldlening waarom hij had verzocht aan hem zou worden verstrekt. Hij stelt schade te hebben geleden door de afwijzing en vordert een schadevergoeding van € 15.000,-. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De bank heeft in beginsel contracts- en beleidsvrijheid

3.1 Uitgangspunt is dat de bank contracts- en beleidsvrijheid heeft en in beginsel mag weigeren een overeenkomst met een consument aan te gaan. Het staat haar vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening wenst te verstrekken of te wijzigen. Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consument nodig heeft om te kunnen beoordelen of – en onder welke voorwaarden – een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperking.

Er is geen toezegging door de bank gedaan

3.2 De consument stelt dat hij op basis van de indicatie van de bank van 6 januari 2026 erop mocht vertrouwen dat de bank hem de gewenste (aanvullende) geldlening zou verstrekken. De bank betwist dat en heeft toegelicht dat bij het afgeven van de indicatie is aangegeven dat van de toenmalige inkomensgegevens is uitgegaan. Voor een aanvraag tot verhoging van een hypotheek geldt dat er altijd sprake is van een nieuwe en zelfstandige krediet-aanvraag, welke wordt beoordeeld op basis van de actuele inkomenssituatie en het op dat moment geldende acceptatiebeleid.[1] De consument heeft onvoldoende weersproken dat zijn financiële situatie tussen het moment van de afgegeven indicatie en de aanvraag tot verhoging van de hypotheek was veranderd. Daarnaast was ook het acceptatiebeleid van de bank gewijzigd, waardoor de consument niet in aanmerking kwam voor de gewenste financiering.

3.3 De commissie volgt de bank in haar stellingen en oordeelt dat de consument aan de communicatie met de bank van 6 januari 2025 niet het gerechtvaardigde vertrouwen heeft mogen ontlenen dat hij de gewenste (verhoging van de) hypothecaire geldlening zou krijgen. Vóór zijn aanvraag was er nog sprake van een oriëntatiefase en was er nog geen overeenkomst voor hypotheekadvies met de bank. De op 1 mei 2025 aangevraagde verhoging betekende het aangaan van een nieuwe overeenkomst en dus een nieuw toetsmoment. De bank had de bevoegdheid om de inkomens- en vermogenspositie van de consument opnieuw te beoordelen.

[1] Dit volgt – ook - uit artikel 16.4.1 van de van toepassing zijnde Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen - Woning Hypotheek 19 februari 2024.

.

Wijzigingen in de persoonlijke omstandigheden van de consument maakten de gewenste lening niet passend

3.4 De eerder verstrekte hypothecaire geldlening was mede gebaseerd op het inkomen van de partner van de consument. De partner van de consument had haar baan opgezegd na het aangaan van deze geldlening en haar inkomen was daarmee weggevallen. De financiële omstandigheden van de consument zelf waren ook gewijzigd. De consument was gestopt met werken, het krediet op de rekening-courant van de onderneming van de consument was verder opgelopen en na aflossing van een lening van de onderneming van de consument was er een nieuwe lening aangegaan. De gewenste lening was daarmee naar het oordeel van de bank niet passend. Zij heeft de meest actuele financiële positie van de consument ten tijde van zijn aanvraag in mei 2025 beoordeeld en aangegeven waarom zij de aanvraag heeft afgewezen. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank met deze werkwijze misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

De beleidswijziging bij de bank gold ook voor de consument

3.5 Naast het feit dat de financiële situatie van de consument was gewijzigd, werd ook het ondernemersinkomen van de consument door een beleidswijziging van de bank anders en strenger beoordeeld. De beleidswijziging hield onder meer in dat inkomen uit een zogenaamde kasgeld-B.V. niet langer kwalificeerde als vast en bestendig. Daarnaast introduceerde de bank de voorwaarde dat een eventuele stamrechtverplichting moest worden afgestort bij een erkende verzekeraar. De consument voldeed hier niet aan, zodat er volgens de bank geen sprake meer was van een vast en bestendig inkomen uit de onderneming van de consument volgens het nieuwe acceptatiebeleid. De consument beklaagt zich hierover en stelt dat dit een ongeoorloofde wijziging van de spelregels inhoudt en dat het nieuwe beleid van de bank hem niet mag binden, ook omdat hij niet geïnformeerd over deze beleidswijziging. De commissie is van oordeel dat de beleids-wijziging ook gold voor de consument omdat de verhoging inhield dat een nieuwe overeen-komst werd aangegaan. De bank had de bevoegdheid om de inkomens- en vermogens-positie van de consument opnieuw te beoordelen naar het op dat moment geldende acceptatiebeleid.

3.6 De bank heeft daarna, zo begrijpt de commissie, nog gekeken naar (uitzonderings)mogelijkheden op grond van haar acceptatiebeleid maar dat heeft uiteindelijk niet tot een andere beslissing geleid. Ook hierbij is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden ABN AMRO Hypotheekvormen - Woning Hypotheek 19 februari 2024

Artikel 16.4

1. (...) Natuurlijk moet de bank op dat moment wel instemmen met de verhoging van uw hypotheek. De bank bekijkt (onder meer) of uw inkomen en de waarde van uw woning (het onderpand) wel voldoende zijn voor de verhoging.