Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0929

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	15 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Hypotheken B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	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 reactie van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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

2. De kern

De consument heeft een hypothecaire geldlening gesloten bij de rechtsvoorganger van de De consument heeft een hypothecaire geldlening gesloten bij Aegon, zijnde de rechtsvoorganger van de kredietverstrekker. Oorspronkelijk incasseerde de kredietverstrekker op de eerste werkdag van de nieuwe kalendermaand. Vanwege de fusie met ASR Nederland heeft de kredietverstrekker haar hypotheekbestand in delen per 1 juni 2025 en 1 oktober 2025 omgezet naar een ander administratiesysteem. Hierdoor wijzigde het incassomoment voor de hypothecaire geldlening van de consument per 1 oktober 2025 naar twee werkdagen vóór het einde van de maand in plaats van de eerste werkdag van de nieuwe maand. De consument ontvangt zijn salaris na het nieuwe incassomoment en vordert van de kredietverstrekker een structurele en passende betalingsoplossing. De commissie oordeelt dat de kredietverstrekker geen rekening hoeft te houden met de salarisdatum van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Een eerder gemaakte afspraak geldt onder bepaalde omstandigheden niet (meer)

3.1 De commissie heeft in soortgelijke klachten geoordeeld dat de wijziging van het incassomoment en het verkorten van de looptijd te beschouwen is als een wijziging van de overeenkomst.[1] Een overeenkomst kan in principe worden gewijzigd als beide partijen het eens zijn met die wijziging. Als die wilsovereenstemming er niet is, blijven partijen gebonden aan de overeenkomst zonder die wijziging.

3.2 Daartegenover staat dat een eerder gemaakte afspraak in een overeenkomst niet geldt als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2] Of die situatie zich voordoet, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval, waarbij rekening moet worden gehouden met de belangen van beide contractspartijen.

De consument heeft voldoende belang, maar het belang van de kredietverstrekker weegt meer

3.3 Allereerst stelt de kredietverstrekker dat de consument geen belang heeft bij zijn klacht, omdat hij geen schade lijdt of zal lijden.[3] De consument heeft bevestigd dat er geen sprake is van 'direct aantoonbare schade'. Toch oordeelt de commissie dat de consument voldoende belang heeft bij het laten behandelen van zijn klacht. Zo meent de consument dat hij een zwaarwegend belang heeft bij een oplossing van de kredietverstrekker door de wijziging van het administratiesysteem. Door de wijziging van het incassomoment moet de consument namelijk structureel eerder zijn hypotheeklasten betalen dan zijn salaris wordt uitbetaald. De consument stelt dat de kredietverstrekker zijn belangen hierin niet centraal stelt en daarmee de zorgplicht schendt.

3.4 Hoewel de consument voldoende belang heeft, weegt dit belang naar het oordeel van de commissie veel minder zwaar dan het belang van de kredietverstrekker. De commissie oordeelt dat in dit geval het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om de kredietverstrekker te houden aan de oorspronkelijke looptijd en het oorspronkelijke incassomoment.[4] De kredietverstrekker heeft toegelicht een zwaarwegend belang te hebben bij het hanteren van een eenduidig administratiesysteem. Het nieuwe incassomoment wordt volgens de kredietverstrekker geadministreerd op basis van de ASR-methodiek en wijkt licht af van het oude incassomoment van de Aegon-methodiek. Volgens de kredietverstrekker is het in stand houden van twee hypotheekadministraties zeer kostbaar, onwenselijk en inmiddels feitelijk onmogelijk.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2025-0967 en 2026-0028, deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Zie ook GC Kifid nrs. 2017-557 en 2017-829.

De kredietverstrekker heeft aangegeven dat de consument een handmatige betaling kan doen, maar dat een betaling ná het gebruikelijke incassomoment als een gemiste betaling wordt beschouwd. Dit stelt de kredietverstrekker niet op dossierniveau te kunnen wijzigen.

3.5 Tot slot merkt de commissie op dat de kredietverstrekker tijdens de klachtenprocedure met de consument heeft meegedacht en hem een oplossing heeft aangeboden. Dit aanbod heeft de consument afgewezen. De consument stelt zich in een klempositie te bevinden, maar de commissie ziet onvoldoende grond om dit aan te nemen. Dat de consument een (hoge) boeterente zou moeten betalen bij een overstap of geen mogelijkheden heeft om tijdig de hypotheeklasten te betalen, is niet onderbouwd. De commissie ziet verder geen (andere) gronden om aan te nemen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de consument geconfronteerd wordt met de licht vervroegde incasso-datum (van twee werkdagen eerder).

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