Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0006

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument had een hypothecaire geldlening met een verhuisregeling. Voor de aankoop van een nieuwe woning wilde hij gebruik maken van deze verhuisregeling. Florius heeft het beroep op de verhuisregeling afgewezen, omdat de nieuwe lening niet past binnen het acceptatiebeleid. De consument is het niet eens met de afwijzing en vordert vergoeding van het misgelopen rentevoordeel. De commissie komt tot het oordeel dat de consument er op basis van de bepalingen over de verhuisregeling niet van uit mocht gaan dat Florius de nieuwe lening niet zou toetsen aan de hand van het acceptatiebeleid. Het is niet gebleken dat de toepassing van het acceptatiebeleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering wordt 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 stukken van de consument en 3) het verweerschrift van Florius.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde G.P.B. Worm.

1.3 De consument en Florius 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 consument heeft op 18 februari 2021 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius met een hoofdsom van € 219.000,- en een rente van 1,19% voor 20 jaar vast. In de hypotheekofferte is opgenomen: *"U kunt de lening niet meenemen naar een andere woning. In de Voorwaarden kunt u lezen wanneer u gebruik kunt maken van de verhuisregeling.*

De verhuisregeling betekent dat u het rentepercentage van uw oude lening met vaste rente mee kunt nemen naar uw nieuwe lening."

2.2 Op de overeenkomst van geldlening zijn de voorwaarden van de Profijt Hypotheek (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In artikel 15 is bepaald wat de verhuisregeling is en wanneer daarvan gebruik kan worden gemaakt. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Op 11 oktober 2024 heeft de consument samen met zijn partner een nieuwe woning gekocht. De koopsom bedroeg € 2.250.000,-. Om de koopsom te financieren, wilden de consument en zijn partner de rente van de hypothecaire geldlening meenemen voor het nog openstaande gedeelte van € 193.050,-. Voor het restant van de koopsom zou een bedrag van € 1.200.895,58 worden geschonken door de vader van de partner van de consument. Daarnaast zou een reeds bestaande hypothecaire geldlening van € 727.500,- van de vader aan zijn partner worden meegenomen naar de nieuwe woning. Tot slot zou er een overbruggingskrediet van € 150.007,69 worden verstrekt door de vader van zijn partner.

2.4 De door de consument ingeschakelde adviseur heeft op 12 februari 2025 een aanvraag ingediend voor het toepassen van de verhuisregeling. Florius heeft de adviseur op 31 maart 2025 per e-mail geïnformeerd dat de aanvraag niet binnen haar beleid past. Volgens het beleid van Florius mag de hoogte van de familiehypotheek niet meer bedragen dan 50% van wat de aanvragers maximaal mogen lenen. De bruto financiële verplichting van de familiehypotheek mag niet meer bedragen dan 50% van de toegestane financieringslast.

2.5 Op 4 april 2025 heeft de adviseur Florius laten weten het vreemd te vinden dat de aanvraag is afgewezen, gelet op het beperkte risico voor Florius. Florius heeft het dossier vervolgens opnieuw beoordeeld, maar dat heeft niet tot een andere conclusie geleid.

2.6 De consument heeft op 18 april 2025 (via zijn advocaat) een klacht ingediend bij Florius over de afwijzing, met het verzoek om het besluit te heroverwegen. De adviseur heeft Florius op 23 april 2025 gevraagd wat de maximaal toegestane hoogte is van de familie-hypotheek en wat er aangetoond moet worden met betrekking tot de overbruggings-hypotheek bij de vader van de partner van de consument. Florius heeft daar op 24 april 2025 op geantwoord dat de familiehypotheek maximaal € 360.000,- mag bedragen en dat een externe overbruggingshypotheek bij familie niet mag. De adviseur heeft diezelfde dag aan Florius laten weten dat de aanvraag bij Florius geen doorgang zal kunnen vinden en dat hij op zoek gaat naar alternatieven.

2.7 Bij brief van 24 april 2025 heeft de advocaat van de consument Florius gesommeerd de verhuisregeling alsnog toe te passen. Dat verzoek is door Florius afgewezen. Om de koop toch doorgang te kunnen laten vinden, hebben de consument en zijn partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij familie. De rente van deze lening is 3,75%.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een schadevergoeding voor het nadeel dat hij heeft geleden doordat de verhuisregeling niet kon worden gebruikt. Dit nadeel is door hem begroot op € 73.646,-.

2.9 Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument het volgende aan. Uit de term verhuisregeling mocht hij afleiden dat de lening zonder nieuwe voorwaarden zou mogen meeverhuizen. Uit de voorwaarden blijkt niet dat bij een beroep op de verhuisregeling opnieuw een toetsing plaatsvindt en ook niet hoe die toetsing plaatsvindt. Intern beleid dat Florius voert bindt de consument niet. Alleen relevant is wat er contractueel is overeengekomen. Voor zover Florius ander acceptatiebeleid mocht hanteren, hanteerde zij dit te strikt. Florius heeft onvoldoende rekening gehouden met de financiële situatie van de consument. Van financiële risico's is geen sprake gezien de waarde van het onderpand én het toevoegen van een tweede hoofdelijk verbonden schuldenaar. Tot slot stelt de consument dat Florius onjuist en onvolledig heeft gecommuniceerd in het aanvraagtraject. De aanvraag is op 12 februari 2025 gedaan. Het leek er steeds op dat de aanvraag geaccepteerd zou worden. Pas kort voor het afnemen van de woning op 1 mei 2025 maakte Florius duidelijk dat de aanvraag is geweigerd. Florius heeft hierdoor onzorgvuldig gehandeld.

Het verweer

2.10 Florius 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 deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of 1) Florius het beroep op de verhuisregeling mocht afwijzen en 2) of Florius onvoldoende zorgvuldig is geweest in de communicatie over de voortgang van de aanvraag. De commissie komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en licht dat hieronder toe.

De verhuisregeling

3.2 In artikel 15 en verder van de voorwaarden is geregeld onder welke voorwaarden een klant een beroep kan doen op de verhuisregeling. De kern van de klacht van de consument is dat hier niet uit volgt dat Florius bij een beroep op de verhuisregeling opnieuw een toets zal uitvoeren aan de hand van het op dat moment geldende acceptatiebeleid. In artikel 15.2 van de voorwaarden is echter wel het volgende opgenomen:

> *"Het kan zijn dat door op een bepaald moment geldende wet- of regelgeving, de geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen of door bepaald beleid van Florius u niet het totale bedrag van uw oude lening kunt meenemen naar uw nieuwe hypotheek.*

Ook kan het zijn dat u een bepaalde hypotheekvorm niet kunt meenemen naar uw nieuwe lening."

3.3 Ook wordt in de voorwaarden steeds gesproken van een "nieuwe lening" en een "oude lening". Daarbij is uitgelegd dat met de nieuwe lening wordt bedoeld de lening die wordt gesloten om een nieuwe woning te kopen. Niet de oude lening zelf, maar de vaste rente die daarbij hoort kan worden meegenomen naar de nieuwe lening voor de resterende looptijd van de rentevaste periode. Verder is uitgelegd dat als eerst een nieuwe woning wordt gekocht, bij de *aanvraag voor de nieuwe lening* kan worden aangegeven dat de klant gebruik wil maken van de verhuisregeling.

3.4 Deze uitleg maakt voldoende duidelijk dat het gaat om (de aanvraag van) een nieuwe lening. Van de consument mag dan ook worden verwacht dat het hem bekend is dat de aanvraag van een lening uitvoerig kan worden getoetst voordat de aanvraag wordt geaccepteerd. Dit geldt temeer omdat de consument dit bij de aanvraag van zijn oude hypothecaire geldlening al heeft ondervonden. Naar het oordeel van de commissie had de consument uit de bepalingen in artikel 15 en verder van de voorwaarden in redelijkheid niet mogen afleiden dat de aanvraag voor een nieuwe lening zonder meer, dat wil zeggen ongeacht het geldende acceptatiebeleid van Florius, geaccepteerd zou worden bij een beroep op de verhuisregeling. Voor dat oordeel is ook van belang dat de consument bij het afsluiten van de overeenkomst van geldlening is bijgestaan door een adviseur, zodat de kennis van de adviseur aan hem kan worden toegerekend.

Het acceptatiebeleid

3.5 Voor zover Florius de aanvraag voor de nieuwe lening met het beroep op de verhuisregeling mocht toetsen aan het acceptatiebeleid, stelt de consument dat Florius dat te strikt heeft gedaan. De commissie overweegt dat als uitgangspunt geldt dat Florius in beginsel beleidsvrijheid heeft waarbinnen zij mag bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een nieuwe overeenkomst met de consumenten wenst aan te gaan. Deze beleidsvrijheid kan alleen worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, indien geldende wet- en/of regelgeving die beleidsvrijheid inperkt of wanneer zij in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van haar beleidsvrijheid.

3.6 Florius heeft aangevoerd dat zij wettelijk verplicht is om bij een nieuwe lening de financiële positie van de consument te beoordelen en te bepalen of de lening passend is. Hoe zij dat doet is vastgelegd in het acceptatiebeleid, waarbij rekening is gehouden met wet- en regelgeving. Op basis daarvan worden alle hypothecaire leningen meegenomen in de beoordeling van de toegestane maandlasten, waaronder ook familieleningen. Als de bruto financiële verplichtingen voor die lening worden geschonken kan hierop een uitzondering worden gemaakt, maar aan de voorwaarden daarvoor is niet voldaan.

De voorwaarden worden gesteld om het risico voor zowel Florius als de klant te beperken, vanwege de afhankelijkheid van de schenkingen. In het geval van de consument werd de maximaal toegestane maandlast ruimschoots overschreden. Om die reden is de aanvraag afgewezen.

3.7 De toelichting van Florius in aanmerking genomen zijn de commissie geen feiten of omstandigheden gebleken die tot het oordeel kunnen leiden dat het toepassen van het acceptatiebeleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook is niet gebleken dat sprake is van strijd met geldende wet- en regelgeving of misbruik van bevoegdheid.

De communicatie tijdens het aanvraagtraject

3.8 De consument stelt tot slot dat Florius onjuist en onvolledig heeft gecommuniceerd in het aanvraagtraject. En dat Florius de schijn heeft gewekt dat het beroep op de verhuisregeling zou worden toegewezen. Pas kort voor de datum waarop de woning moest worden afgenomen is de aanvraag afgewezen.

3.9 De commissie volgt die stellingen niet. Florius heeft de adviseur van de consument al op 14 februari 2025 telefonisch geïnformeerd dat de aanvraag waarschijnlijk zou worden afgewezen op grond van het acceptatiebeleid. Vervolgens is de aanvraag op 31 maart 2025 per e-mail afgewezen. Vanaf 14 februari 2025 en in ieder geval vanaf 31 maart 2025 had het de consument duidelijk kunnen en moeten zijn dat het onzeker was of de aanvraag goedgekeurd zou worden. Vanaf dat moment had hij tezamen met zijn adviseur naar alternatieven kunnen zoeken. Dat Florius daarna op verzoek van de adviseur opnieuw heeft gekeken naar de aanvraag, maakt dat niet anders. Voor zover de consument stelt dat een eerste fiat was verleend, geldt dat dit niet betekent dat de aanvraag zou worden goedgekeurd. Zeker niet gelet op de mededeling van 14 februari 2025 dat de aanvraag vermoedelijk niet zou voldoen aan het acceptatiebeleid en de afwijzing per mail op 31 maart 2025.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bepalingen in artikel 15 tot en met 15.6 van de voorwaarden van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bepalingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering wordt 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, 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 algemene voorwaarden

De voorwaarden van de Profijt Hypotheek

15. Verhuizen

Leest u dit eerst

Oude lening (hypotheek): als we het hebben over uw oude lening of uw oude hypotheek bedoelen we de lening, de hypotheek, die u heeft gesloten voor uw oude woning (het oude onderpand).

Nieuwe lening (hypotheek): uw nieuwe lening (hypotheek) is de lening (hypotheek) die u sluit om uw nieuwe woning (het nieuwe onderpand) te kopen. De woningen (onderpanden) bij de oude en nieuwe lening zijn dus anders. Bepaalde kenmerken van leningdelen kunnen meeverhuizen, maar het onderpand kan niet meeverhuizen.

Rentecondities: dit zijn de rentevorm, de resterende rentevastperiode en het rentepercentage die voor een bepaald leningdeel van uw oude lening gelden. Deze rentecondities kunt u (onder voorwaarden) meeverhuizen voor de resterende looptijd van de rentevastperiode. Bij leningdelen met een variabel rentepercentage kunt u de rentecondities niet meeverhuizen. U betaalt dan altijd de op dat moment geldende rente (dagrente).

15.1 Wat is de verhuisregeling?

De verhuisregeling betekent dat u uw vaste rente die hoort bij een bepaald deel van uw oude lening mee kunt nemen (verhuizen) naar uw nieuwe lening voor de resterende looptijd van de rentevaste periode. In dit hoofdstuk leest u de voorwaarden waaronder u dat kunt doen. Voor de Verduurzaam Hypotheek en de Tijdelijke Betaalstop Hypotheek gelden andere regels. Lees ook artikel 36.12 als u een leningdeel Verduurzaam Hypotheek heeft. Heeft u een Tijdelijke Betaalstop Hypotheek? Lees dan ook hoofdstuk 37.

Voor de verhuisregeling zijn drie zaken van belang waarover u in dit hoofdstuk meer leest:

1. De hoogte van de mee te nemen lening(delen)

2. De rente: de bestaande uit de resterende rentevaste periode en opbouw van de rente

3. De hypotheek(vorm)

15.2 Wanneer kan ik gebruikmaken van de verhuisregeling?

Er zijn twee manieren om gebruik te maken van de verhuisregeling:

1. U koopt eerst een nieuwe woning en verkoopt daarna uw oude woning

2. U verkoopt eerst uw oude woning en koopt daarna een nieuwe woning

Koopt u eerst een nieuwe woning? Dan kunt u bij de aanvraag voor uw nieuwe lening aangeven dat u gebruik wilt maken van de verhuisregeling.

Verkoopt u eerst uw oude woning? Dan moet u binnen 6 maanden nadat uw woning heeft verkocht, een nieuwe lening bij Florius sluiten voor uw nieuwe woning. Dit betekent dat er een renteaanbod voor uw nieuwe woning uitgebracht moet zijn. Het type hypotheek moet hetzelfde zijn. U kunt bijvoorbeeld geen gebruik maken van de verhuisregeling als uw oude lening een Profijt drie + drie Hypotheek was en uw nieuwe lening een Profijt twaalf Hypotheek is. Als Florius uw type hypotheek niet meer aanbiedt, dan kijkt Florius naar het type hypotheek dat het meeste lijkt op uw type hypotheek. Florius bepaalt welke dat is. Als u akkoord gaat met het type hypotheek, dan kunt u uw rente meeverhuizen. Het kan zijn dat door op een bepaald moment geldende wet- of regelgeving, de geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen of door bepaald beleid van Florius u niet het totale bedrag van uw oude lening kunt meenemen naar uw nieuwe hypotheek. Ook kan het zijn dat u een bepaalde hypotheekvorm niet kunt meenemen naar uw nieuwe lening.