Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0628

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas en mr. R.H.W. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft zich erover beklaagd dat de geldverstrekker onnodig een uitgebreid klantonderzoek heeft gedaan. De consument klaagt er daarnaast over dat de geldverstrekker niet akkoord ging met de verstrekking van een overbruggingslening door een derde. De consument stelt door de werkwijze van de geldverstrekker schade te hebben geleden. Over het klantonderzoek oordeelt de commissie dat de geldverstrekker dit mocht doen. De commissie oordeelt daarnaast dat de geldverstrekker een ruime mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt bij de eisen die hij stelt aan een overbruggingslening en dat niet is komen vast te staan dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van deze vrijheid. 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; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de geldverstrekker; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de aanvullende stukken van de geldverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger en hypotheekadviseur de heer [naam 1]. Namens de geldverstrekker was aanwezig: de heer mr. [naam 2], bedrijfsjurist.

1.3 De consument en de geldverstrekker 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 en zijn partner hebben op 30 oktober 1990 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de geldverstrekker ten behoeve van de aankoop van een woning.

2.2 De hypotheekadviseur van de consument heeft op 27 juni 2023 een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker voor de financiering van een nieuwe woning.

2.3 De geldverstrekker heeft de consument en zijn partner een renteaanbod gedaan. Daarbij heeft de geldverstrekker aanvullende stukken opgevraagd ten behoeve van de beoordeling van de aanvraag. Het ging om de jaarcijfers van de B.V. van de consument. Deze moesten zijn opgesteld door een accountant.

2.4 Ten behoeve van de financiering van de nieuwe woning heeft de consument een overbruggingslening bij een derde afgesloten.

2.5 De geldverstrekker heeft de overbruggingslening die de consument bij de derde heeft afgesloten niet geaccepteerd als overbruggingsfinanciering omdat deze niet voldeed aan de vereisten die hij daaraan stelt.

2.6 Op 22 augustus 2023 heeft de hypotheekadviseur van de consument de geldverstrekker verzocht om een nieuw aanbod te doen inclusief een overbruggingslening bij de geldverstrekker.

2.7 De geldverstrekker heeft op 23 augustus 2023 een nieuw renteaanbod gedaan inclusief een overbruggingslening.

2.8 Dit aanbod hebben de consument en zijn partner aanvaard. De oude woning van de consument is getaxeerd en de geldverstrekker heeft aanvullende stukken opgevraagd ten behoeve van de beoordeling van de aangepaste financieringsaanvraag. Vervolgens heeft de geldverstrekker aan de consument en zijn partner een bindende offerte uitgebracht, inclusief overbruggingslening. Ook dit aanbod hebben de consument en zijn partner aanvaard.

2.9 De consument heeft zich bij de geldverstrekker beklaagd over de gang van zaken en heeft een schadevergoeding gevorderd.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert van de geldverstrekker een schadevergoeding ten bedrage van € 3.369,- en hij voert daarbij het volgende aan.

2.11 Door de geldverstrekker is een uitgebreid klantonderzoek opgestart. Dat was onnodig omdat de consument al jaren klant is.

In het kader van dit onderzoek moest de consument door een accountant opgestelde jaarcijfers van zijn B.V. aanleveren. De vaste accountant van de consument was op dat moment niet aanwezig, dus was hij genoodzaakt om een andere accountant in te schakelen. Hiervoor heeft de consument extra kosten moeten maken ten bedrage van € 2.500,-.

2.12 Daarnaast klaagt de consument over de gang van zaken rond de overbruggingsfinanciering in verband met zijn nieuwe woning. Hij voert daarbij het volgende aan.

2.13 De geldverstrekker dwong hem om een overbruggingslening bij de geldverstrekker af te sluiten terwijl dat niet nodig was. Hij had immers al een overbruggingslening geregeld bij een derde. Deze overbruggingslening is op onjuiste gronden niet geaccepteerd door de geldverstrekker. De voorwaarden die de geldverstrekker hieraan verbond waren voor de consument niet kenbaar, zodat de consument niet de gelegenheid heeft gekregen om de overeenkomst met de derde aan te passen opdat deze zou voldoen aan de voorwaarden van de geldverstrekker.

2.14 De oude woning moest op verzoek van de geldverstrekker getaxeerd worden voor de aanvraag van de overbruggingslening bij de geldverstrekker. De kosten voor deze taxatie bedragen € 868,72. Die kosten had de consument niet hoeven maken als de geldverstrekker de overbruggingslening met de derde had geaccepteerd of de consument in de gelegenheid had gesteld om de overeenkomst met de derde aan te passen.

Het verweer

2.15 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de geldverstrekker gehouden is om de consument een bedrag van € 3.369,- te betalen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de geldverstrekker een ruime mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen of – en onder welke voorwaarden – hij een overeenkomst sluit of wijzigt.[1] Dit betekent dat de geldverstrekker in beginsel ook zelf mag bepalen welke stukken hij van de consument nodig heeft om te kunnen beoordelen of een financiering kan worden verstrekt.

[1] Zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021- 0767, 2021-0028, 2019-777, 2018-517, 2018-475, te vinden op www.kifid.nl.

Het betekent ook dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen welke eisen hij stelt aan een overbruggingsfinanciering van een derde. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van schending van de geldende wet- en regelgeving of als de geldverstrekker in de gegeven omstandigheden van zijn vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt (zie artikel 6:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van artikel 6:2 lid 2 BW.

Het klantonderzoek van de geldverstrekker

3.3 De geldverstrekker heeft toegelicht waarom hij bepaalde stukken heeft opgevraagd bij de consument. Samengevat luidt die toelichting als volgt. De geldverstrekker heeft een bepaalde mate van vrijheid om zijn acceptatiebeleid naar eigen inzicht in te richten. Verder vereist de op de geldverstrekker rustende zorgplicht dat hij voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst informatie inwint over de financiële positie van een consument, mede om te beoordelen of het verstrekken van een financiering verantwoord is. De geldverstrekker neemt de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht. Hij wenst een compleet beeld van de financiële situatie van de consument te krijgen. Zo heeft de geldverstrekker de jaarcijfers van de B.V. van de consument opgevraagd om te kunnen beoordelen of het bedrijf financieel gezond is en of voor de consument extra financiële verplichtingen uit de onderneming voortvloeien. De geldverstrekker vindt dit van belang voor de beoordeling van de betaalbaarheid van de aangevraagde financiering.

3.4 De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker met deze toelichting voldoende heeft onderbouwd waarom bepaalde documenten zijn opgevraagd tijdens het aanvraagtraject. Zoals hiervoor overwogen behoort het tot de contracts- en beleidsvrijheid van de geldverstrekker om te bepalen onder welke voorwaarden deze een financiering wenst te verstrekken en welke stukken hij voor de beoordeling van een aanvraag verlangt. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker heeft gehandeld binnen zijn contracts- en beleidsvrijheid. Het feit dat de consument al jaren klant was bij de geldverstrekker betekent niet dat de geldverstrekker geen stukken mag opvragen om de aanvraag van de consument te beoordelen. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar handelen is niet gebleken. Van schending van wet- of regelgeving is evenmin gebleken. De commissie is van oordeel dat de kosten die de consument heeft gemaakt om de jaarcijfers aan te leveren niet in aanmerking komen voor vergoeding door de geldverstrekker.

De overbruggingslening

3.5 Wet- of regelgeving bevatten geen specifieke beperkingen van de eisen die een geldverstrekker mag stellen aan een door een derde te verstrekken overbruggingslening. Uit het dossier volgt niet dat de geldverstrekker daaraan onaanvaardbare eisen heeft gesteld.

3.6 De geldverstrekker heeft onweersproken gesteld dat zij, via een serviceprovider, contact met de hypotheekadviseur van de consument heeft gehad over het feit dat de overbruggingslening bij de derde niet voldeed aan haar vereisten. De consument stelt dat daarbij niet is aangegeven hoe daaraan wel kon worden voldaan. Dat heeft de geldverstrekker niet weersproken. Het lag naar het oordeel van de commissie echter op de weg van de consument, te meer nu hij werd bijgestaan door een hypotheekadviseur en de geldverstrekker niet zijn hypotheekadviseur was, om daarover contact met de geldverstrekker op te nemen teneinde daar duidelijkheid over te verkrijgen. Het verwijt dat de consument niet de gelegenheid heeft gekregen om de overeenkomst met de derde aan te passen opdat deze zou voldoen aan de voorwaarden van de geldverstrekker is daarom onterecht.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de klacht ongegrond is zodat de geldverstrekker niet gehouden is de accountants- en taxatiekosten van de consument te vergoeden.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk wetboek

Artikel 6:2 BW

Redelijkheid en billijkheid

1. *Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.*
2. *Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*