Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0462

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels gegrond, vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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. De kern

De consumenten hebben in 2009 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank. In 2022 heeft de bank een betaalbaarheidstoets uitgevoerd, waarbij zij het krediet enige tijd heeft geblokkeerd. In 2025 heeft de bank opnieuw inkomensgegevens opgevraagd. Voordat de uitkomst van de toetsing bekend was, hebben de consumenten in februari /maart 2025 de resterende kredietruimte opgenomen. De consumenten hebben het krediet in augustus 2025 omgezet in een aflossingsvrije lening. De consumenten vinden dat de bank hen heeft gedwongen tot het eerder opnemen van het krediet dan gewenst, omdat zij er door de onverwachte toetsingsmomenten en blokkades niet meer op kunnen vertrouwen dat zij het krediet op ieder gewenst moment kunnen opnemen. Zij vorderen een vergoeding voor de extra rentelasten en een rentekorting op de nieuwe lening. Het is de vraag of de extra rentelasten het gevolg zijn van het handelen van de bank. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

3. De beoordeling

De blokkades waren onterecht maar hebben niet tot schade geleid

3.1 De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten over de blokkade van het krediet slaagt. De bank heeft namelijk niet aangetoond dat zij het krediet in 2022 en 2025 tijdens de toetsing mocht blokkeren. De bank heeft zich beroepen op een bepaling in de algemene voorwaarden van de betaalrekening waarop het krediet is geregistreerd.[1] Hoewel deze bepaling de bevoegdheid voor de bank creëert om een hulpmiddel, zoals een betaalpas, te blokkeren, zegt deze bepaling niets over de bevoegdheid van de bank om het krediet te blokkeren. Een andere grondslag is door de bank niet gesteld.

3.2 Maar de bank hoeft de consumenten geen schadevergoeding te betalen omdat uit deze (tijdelijke) blokkades voor de consumenten geen schade is ontstaan. De consumenten vorderen een rentenadeel over enkele maanden van € 2.000,-. Maar dit nadeel is niet het directe gevolg geweest van de blokkade van het krediet. Deze rentelasten zijn namelijk het gevolg van de beslissing van de consumenten om het volledige krediet op te nemen om hun reeds gemaakte financiële verplichtingen na te kunnen komen. Deze wens is begrijpelijk, maar de bank is hiervoor niet aansprakelijk.

3.3 De consumenten stellen nog dat de toetsingsmomenten onvoorspelbaar zijn, omdat de toetsing in 2025 niet zoals aangekondigd na vijf jaar heeft plaatsgevonden maar al na drie jaar, en het daarmee dus mogelijk is dat de bank in het vervolg nog eerder gaat toetsen. Ook stellen zij dat de toetsing door de bank ondoorzichtig is geweest, omdat de bank niet heeft aangegeven hoe zij ging toetsen en wat het resultaat van de toetsing is geweest, zodat zij niet kunnen inschatten wat het resultaat van een volgende toetsing zal zijn. Voor de consumenten zijn dit, samen met de blokkade van het krediet, dwingende redenen geweest om het krediet volledig op te nemen. Maar ook als sprake zou zijn van onvoorspelbare toetsingsmomenten en een ondoorzichtige toetsing door de bank, dan nog geldt dat het opnemen van het volledige krediet een keuze is geweest van de consumenten, die zij niet hadden hoeven maken.

De bank is niet aansprakelijk voor de eigen keuze van de consumenten

3.4 De klacht over de gedwongen oversluiting slaagt niet en de daaraan gekoppelde vordering tot rentekorting moet worden afgewezen. De oversluiting is namelijk ook de eigen keuze geweest van de consumenten en niet het gevolg van een fout van de bank. De consumenten hebben het opgenomen krediet overgesloten naar een aflossingsvrije lening omdat zij stabiliteit en zekerheid willen hebben. Die zekerheid hadden zij bij het krediet niet.

[1] Artikel 10 van het Reglement Privérekening.

Partijen zijn het er namelijk over eens dat de bank bevoegd is om periodiek de betaalbaarheid van het krediet te toetsen en om de kredietlimiet in te perken als de uitslag van de toetsing daartoe aanleiding geeft. De onzekerheid is daarmee inherent aan het krediet, maar de consumenten zijn zich hier pas in 2025 echt bewust van geworden. Hoewel het begrijpelijk is dat de consumenten hebben gekozen voor meer zekerheid, omdat zij al bindende financiële afspraken hebben gemaakt met hun aannemer, is de bank niet aansprakelijk voor de gevolgen van deze keuze van de consumenten.

De immateriële schade is niet onderbouwd

3.5 De commissie oordeelt dat de bank, ondanks de hiervoor vastgestelde fout, geen immateriële schadevergoeding aan de consumenten hoeft te betalen. Er is door deze fout namelijk geen schade geleden die op grond van de wet voor vergoeding in aanmerking komt. De stelling van de consumenten dat zij stress hebben gehad van het handelen van de bank is daarvoor onvoldoende.

4. De beslissing

De commissie verklaart het klachtonderdeel over de blokkades gegrond, maar wijst de vorderingen 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