Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0967

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De kredietverstrekker is overgestapt naar een ander administratiesysteem. Hierdoor wijzigt het incassomoment en wordt de looptijd van de lening van de consument ingekort. Dit heeft tot gevolg dat de maandelijkse lasten van de consument wijzigen. De consument maakt bezwaar tegen deze wijzigingen. De commissie komt tot het oordeel dat de kredietverstrekker de wijzigingen eenzijdig mocht doorvoeren, gelet op het belang dat hij daarbij heeft. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat niet is gebleken welk (financieel) nadeel de consument van de wijzigingen ondervindt. De vorderingen worden 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 kredietverstrekker; 4) de reacties van de consument van 4 september 2025 en 5 september 2025 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 19 augustus 2014 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de kredietverstrekker met een hoofdsom van € 198.000,-. De geldlening is opgedeeld in een aflossingsvrij leningdeel en twee annuitaïre leningdelen. Eén van de annuïtaire leningdelen is ten tijde van het indienen van de klacht reeds volledig afgelost door de consument.

2.2 Op de overeenkomst van geldlening zijn de Algemene bepalingen van geldlening en hypotheekstelling (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

2.3 De kredietverstrekker was onderdeel van Aegon Nederland N.V. Op 27 oktober 2022 is aangekondigd dat de kredietverstrekker fuseert met ASR Nederland (hierna: ASR). Als gevolg hiervan zijn de hypotheekadministratie van de kredietverstrekker en de hypotheek-administratie van ASR samengevoegd.

2.4 Op 13 mei 2025 heeft de consument een e-mail ontvangen van de kredietverstrekker over de gevolgen van de samenvoeging. In de brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"De maandlasten en looptijd van uw annuïteiten- en/of lineaire hypotheek veranderen

Door de verhuizing naar het andere administratiesysteem wordt de looptijd korter en betaalt u de totale lening in een kortere periode terug. U lost dus in minder tijd hetzelfde bedrag af. Hierdoor stijgt uw maandlast een beetje. Hoewel uw maandlasten iets stijgen, betaalt u over de totale looptijd van uw hypotheek minder rente. Ook dit komt door de kortere looptijd. De stijging van uw maandlasten door de verhuizing is, opgeteld over alle leningdelen, niet meer dan € 2,50 per maand. Na de verhuizing kunt u in uw online omgeving van uw hypotheek de exacte nieuwe maandlast bekijken. (...)

Dit betekent samengevat voor uw hypotheek:

• Looptijd: De looptijd van uw hypotheek wordt een aantal dagen korter, maximaal 30 dagen;

• Maandlasten: Door de kortere looptijd stijgen uw maandlasten met niet meer dan € 2,50 per maand;

• Rente: U gaat iets minder rente betalen over de totale looptijd.

De betaling van uw hypotheek

We gaan enkele dagen eerder afschrijven:

U blijft de hypotheek achteraf betalen. Nu schrijven we op de eerste werkdag van de nieuwe maand uw hypotheekbedrag van de maand ervoor af. Na de verhuizing gebeurt dit 2 werkdagen voor het einde van diezelfde maand. De afschrijving van de maand juni is dan op vrijdag 27 juni 2025 in plaats van dinsdag 1 juli 2025. (...)"

2.5 De consument heeft op 20 mei 2025 een klacht ingediend over de aangekondigde veranderingen. De kredietverstrekker heeft op 27 mei 2025 gereageerd op de klacht en uitleg gegeven over de veranderingen. Vervolgens heeft op 6 juni 2025 een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de kredietverstrekker. Daarbij zijn de veranderingen besproken en is de consument erop gewezen dat de verhoging van de maandlasten in zijn geval € 0,02 zal bedragen.

Bij brief van 18 juni 2025 is de consument nogmaals geïnformeerd over de veranderingen door de overgang naar een ander administratiesysteem. In de brief is onder meer opgenomen dat hij de exacte nieuwe maandlasten kan inzien in de online omgeving van zijn hypotheek.

2.6 Verdere correspondentie heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert:

i. een verklaring voor recht dat de kredietverstrekker de hypothecaire geldlening niet eenzijdig mag wijzigen;

ii. een verklaring voor recht dat kosten- of margeoverwegingen van de kredietverstrekker niet zwaarder mogen wegen dan de contractuele en juridische positie van de consument;

iii. dat hij zijn hypothecaire geldlening kan overzetten zonder aanpassingen; en

iv. een schadevergoeding van € 2,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 juli 2025.

2.8 Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan. De kredietverstrekker is gebonden aan wat hij met de consument is overeengekomen. Door de hypothecaire geldlening eenzijdig – zonder instemming van de consument – te wijzigen, handelt de kredietverstrekker in strijd met het recht. Voor een wijziging van de overeenkomst zou de kredietverstrekker zijn akkoord moeten hebben en opnieuw naar de notaris moeten gaan. Als de consument iets wil wijzigen aan zijn hypothecaire geldlening, zal hij dat immers ook moeten doen. De kredietverstrekker probeert sinds 2017 stelselmatig de grenzen van de eenzijdige wijzigingsbevoegdheid op te rekken. Het zou niet mogen volstaan dat de kredietverstrekker stelt dat een bepaalde contractuele bepaling kostbaar of onwenselijk is, waarna hij vergaande wijzigingen eenzijdig kan doorvoeren. Daarnaast is de kredietverstrekker tekortgeschoten in de communicatie over de wijzigingen. De consument is niet goed geïnformeerd over de gevolgen van de veranderingen voor zijn situatie.

Het verweer

2.9 De kredietverstrekker 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 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vragen of 1) de kredietverstrekker de looptijd mocht verkorten en het incassomoment mocht wijzigen en of 2) de kredietverstrekker in de communicatie over de wijzigingen is tekortgeschoten.

Is sprake van een wijziging van de overeenkomst?

3.2 De consument stelt dat sprake is van een (ongeoorloofde) eenzijdige wijziging van de overeenkomst. De kredietverstrekker heeft betwist dat sprake is van een (ongeoorloofde) wijziging van de overeenkomst. De commissie zal daarom eerst vaststellen of sprake is van een wijziging van de overeenkomst.

3.3 De commissie stelt vast dat in de hypotheekofferte slechts is opgenomen dat rente en aflossing per maand achteraf worden betaald. In de hypotheekofferte of de algemene voorwaarden is niet vastgelegd op welk moment de maandelijkse lasten precies worden geïncasseerd. Sinds het sluiten van de overeenkomst tot aan de wijziging heeft de kredietverstrekker steeds geïncasseerd op de eerste werkdag van de nieuwe maand. Daarom moet worden aangenomen dat is overeengekomen dat de maandelijkse lasten steeds achteraf, dat wil zeggen op zijn vroegst *op de eerste werkdag van de volgende maand* worden betaald. Naar het oordeel van de commissie is het wijzigen van het incassomoment naar een datum voor het einde van de maand dan ook een wijziging van de overeenkomst. Ook de verkorting van de looptijd is een wijziging van de overeenkomst.

Was de kredietverstrekker gerechtigd de overeenkomst te wijzigen?

3.4 De commissie stelt voorop dat een overeenkomst in beginsel slechts kan worden gewijzigd wanneer beide partijen over die wijziging wilsovereenstemming bereiken. Als de consument niets ziet in een voorgestelde wijziging, geldt als uitgangspunt dat partijen gebonden blijven aan de oorspronkelijke overeenkomst. Een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel is echter niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. 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 commissie zal dit per geval moeten beoordelen. Zij kan daarom ook niet in zijn algemeenheid oordelen dat bepaalde (eventuele toekomstige) wijzigingen niet mogen worden doorgevoerd. Dat is steeds afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

3.5 In dit geval is het belang van de kredietverstrekker bij het wijzigen van het incassomoment en de verkorting van de looptijd, ten behoeve van een eenduidig administratiesysteem, naar het oordeel van de commissie dusdanig groot, dat het in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn de kredietverstrekker te houden aan het overeengekomen incassomoment en de overeengekomen looptijd. Om die reden moet de consument het gewijzigde incassomoment en de verkorting van de looptijd accepteren. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De kredietverstrekker heeft voldoende gemotiveerd dat hij vanwege de fusie belang heeft bij de wijzigingen. Het in stand houden van twee hypotheekadministraties is kostbaar en onwenselijk. Bovendien is het technisch niet meer mogelijk, aldus de kredietverstrekker. Daar staat tegenover dat niet is gebleken welk (financieel) nadeel de consument van de wijzigingen ondervindt. Zijn maandlasten stijgen met slechts € 0,02. Dit is bovendien niet aan te merken als schade in juridische zin, nu het totaal af te lossen bedrag niet wijzigt.[1]

Communicatie over de wijziging

3.6 De consument stelt dat de kredietverstrekker hem niet goed heeft geïnformeerd over de gevolgen van de wijzigingen voor zijn situatie. De commissie begrijpt dat er bij hem verwarring kan zijn ontstaan, omdat in de berichtgeving over de wijzigingen alleen wordt gesproken van lineaire en annuïtaire hypotheekvormen. In het geval van de consument is namelijk sprake van een hypothecaire geldlening (thans) bestaande uit één annuïtair leningdeel en een aflossingsvrije leningdeel. Omdat er niet wordt afgelost op een aflossingsvrij leningdeel, hebben de wijzigingen voor aflossingsvrije leningdelen alleen tot gevolg dat er over een iets kortere periode rente moet worden betaald. De informatie had op dit punt echter duidelijker kunnen zijn. Dat neemt echter niet weg dat de in de brieven die aan de consument zijn verstuurd is vermeld dat hij in de online omgeving kan zien wat de exacte nieuwe maandlasten zullen worden. Verder heeft de kredietverstrekker hem uitgebreid en zowel per brief als telefonisch uitleg gegeven over de gevolgen van de wijzigingen. Het is de commissie niet duidelijk waarover de consument meent dat de kredietverstrekker hem beter had moeten informeren.

3.7 Gelet op het voorgaande, bestaat er voor het toewijzen van de vorderingen geen grondslag. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-557, 2017-829, 2018-256, 2019-072.

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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek 6

Artikel 248

1 *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*

2 *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*