

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0692

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [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 niet-behandelbaar en deels ongegrond

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 en 3) het verweerschrift 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 bij de bank een aanvraag voor een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) ingediend. Zij zijn hierin bijgestaan door een onafhankelijke hypotheekadviseur. De bank heeft de aanvraag van de consumenten afgewezen. De consumenten beklagen zich in de kern over twee zaken: enerzijds dat zij door de hypotheekadviseur slecht en onjuist zijn geadviseerd en anderzijds dat de bank hun hypotheekaanvraag zonder nadere motivering heeft afgewezen en dat daarbij sprake is geweest van ongelijke behandeling. Zij vorderen € 1.750,- schadevergoeding, bestaande uit € 250,- aan betaalde advieskosten en € 1.500,- immateriële schadevergoeding. Daarnaast vorderen de consumenten dat de bank een motivering van de afwijzing van hun aanvraag verstrekt. De bank voert aan dat de klacht niet-behandelbaar is. De commissie oordeelt dat de klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond is.

3. De beoordeling

- 3.1 Voordat de commissie de klacht van de consumenten inhoudelijk kan behandelen, moet zij ambtshalve eerst beoordelen of zij alle klachtonderdelen op basis van het reglement in behandeling kan nemen. De commissie oordeelt dat dit deels niet het geval is.

Het hypotheekadvies is niet afgenomen van de bank en daarom is dit klachtonderdeel niet-behandelbaar

- 3.2 De commissie oordeelt dat het klachtonderdeel over de slechte en onjuiste hypotheekadvisering niet-behandelbaar is. In vraag 1 van het reglement is het volgende opgenomen: *“Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen.”*

- 3.3 De commissie oordeelt dat de consumenten de financiële dienst ter zake het hypotheekadvies niet hebben afgenomen van de bank. Uit het dossier is gebleken dat de overeenkomst van opdracht voor het hypotheekadvies is gesloten tussen de consumenten en Finance Centre Utrecht B.V. als hypotheekadviseur en dat de bank daarbij geen contractspartij is. De klacht jegens de bank ter zake het hypotheekadvies en de daarop gebaseerde vordering tot vergoeding van € 250,- is daarom niet-behandelbaar.

De bank heeft de consumenten niet ongelijk behandeld

- 3.4 De commissie behandelt gelet op vraag 2 onderdeel 3 van haar reglement geen klachten over de weigering van een financiële dienstverlener om met de consument een overeenkomst te sluiten. Hierbij geldt één uitzondering: als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Het klachtonderdeel dat sprake is geweest van ongelijke behandeling vat de commissie op als een klacht dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie ziet in het dossier echter onvoldoende aanknopingspunten voor het oordeel dat de bank de consumenten ongelijk heeft behandeld of anderszins in strijd met de wet heeft gehandeld. Dat de hypotheekaanvraag later door een andere geldverstrekker wel is geaccepteerd, is daarvoor onvoldoende. Uit het dossier volgen geen concrete feiten of omstandigheden waaruit discriminatie of ongeoorloofd onderscheid kan worden afgeleid. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond. De op grond van dit klachtonderdeel gebaseerde vordering tot vergoeding van immateriële schade zal om die reden worden afgewezen.

Voor de vordering van de motivering hebben de consumenten geen procesbelang

- 3.5 Voor zover de consumenten vorderen dat de bank alsnog een motivering verstrekt voor de afwijzing van de aanvraag, ontbreekt procesbelang omdat de bank deze motivering tijdens de procedure reeds heeft verstrekt. Gelet daarop acht de commissie deze vordering niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht voor zover deze betrekking heeft op het hypotheekadvies niet-behandelbaar;
- verklaart de klacht voor zover deze betrekking heeft op gestelde ongelijke behandeling ongegrond;
- verklaart de vordering tot verstrekking van een motivering van de afwijzing niet-behandelbaar wegens gebrek aan procesbelang en
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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