

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0682

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	15 juli 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Florius.
- 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 Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben een aflossingsvrije hypothecaire lening afgesloten bij Florius. De hypotheekofferte uit 2010 die door de consumenten is ondertekend vermeldt een 'economische looptijd' van 30 jaar. De consumenten menen echter dat de economische looptijd enkel van belang is voor de berekening van rente. Volgens hen is afgesproken dat er geen einddatum geldt waarop de hypotheek moet worden afgelost, althans dat de einddatum 1 december 2090 is omdat die datum werd vermeld in hun digitale omgeving – hetgeen volgens Florius een administratieve fout was. De consumenten hebben geen bewijs geleverd van hun stelling dat een andere looptijd dan 30 jaar is overeengekomen, ondanks betwisting daarvan door Florius. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van de consumenten af.

3. De beoordeling

- 3.1 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat zij met Florius zijn overeengekomen *“dat de looptijd oneindig was”*. Florius zou de consumenten hebben verteld dat de economische looptijd niets zegt over het moment waarop de hypotheek moet worden afgelost. In de digitale omgeving van Florius stond als einddatum vermeld 1 december 2090 (wat neerkomt op een looptijd van 80 jaar) en de consumenten gingen daarvan uit. Florius heeft dat aangepast naar 1 januari 2041, omdat volgens haar sprake was van een administratieve fout. De consumenten zijn het daarmee oneens. Zij vorderen dat Florius de einddatum van de hypotheek ‘terugzet’ op 1 december 2090.
- 3.2 Florius heeft gemotiveerd betwist dat de aflossing geen einddatum zou hebben en dat de einddatum 1 december 2090 zou zijn. Zij verwijst naar haar offerte waarin de economische looptijd van 30 jaar wordt vermeld en naar de aanvraag door de hypotheekadviseur van de consumenten waarin dezelfde economische looptijd wordt vermeld. Verder stelt Florius zich op het standpunt dat er na het sluiten van de overeenkomst geen andere afspraken zijn gemaakt over de einddatum. Dat Florius abusievelijk jarenlang 1 december 2090 als einddatum in haar digitale omgeving heeft vermeld, maakt dat volgens Florius niet anders.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is. De consumenten hebben ondanks de gemotiveerde betwisting door Florius geen bewijs geleverd van hun stelling dat de looptijd van de hypotheek oneindig was. Ook is niet gebleken dat de economische looptijd losstaat van het moment waarop de hypotheek moet worden afgelost. Het lag wel op de weg van de consumenten om bewijs van hun stellingen te leveren. Uit de hypotheekakte volgt dat de looptijd in de offerte is vastgelegd. Hoewel de offerte spreekt over een “economische looptijd” van 30 jaar, blijkt uit de aanvraag (360 maanden), de adviessamenvatting (“looptijd 30 jaar”) en het ontbreken van enige andere einddatum dat partijen die termijn hebben bedoeld als de looptijd van de hypothecaire geldlening. De commissie houdt het er daarom voor dat partijen met de ondertekende offerte een looptijd van 30 jaar zijn overeengekomen, zodat de hypothecaire lening eindigt op 1 januari 2041 en op die datum ook moet zijn afgelost.
- 3.4 Van latere afspraken is niet gebleken. De commissie begrijpt dat het vervelend is dat jarenlang – volgens de consumenten bij aanvang van de looptijd en volgens Florius vanaf 2015 – een onjuiste einddatum werd vermeld en dat de consumenten betekenis hebben toegekend aan de vermelding van 1 december 2090 in de digitale omgeving van Florius. Echter, ook indien wordt aangenomen dat deze vermelding bij de consumenten vertrouwen heeft gewekt, is de commissie van oordeel dat dit vertrouwen niet gerechtvaardigd was in de zin van artikel 3:35 BW. Daarbij weegt mee dat de hypotheekaanvraag, de door de consumenten ondertekende offerte, de adviessamenvatting en de hypotheekakte alle uitgaan van een looptijd van 30 jaar. Tegenover deze contractstukken staat uitsluitend een latere vermelding in de digitale omgeving.

Onder die omstandigheden mochten de consumenten redelijkerwijs niet aannemen dat de overeengekomen looptijd van de hypothecaire geldlening met ongeveer vijftig jaar was verlengd zonder dat daarvan enige schriftelijke vastlegging of bevestiging bestond.

3.5 Voorts is de commissie van oordeel dat toepassing van de overeengekomen looptijd – ondanks de foutieve informatie in de digitale omgeving – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.¹ In dat kader is van belang dat Florius haar fout circa 15 jaar vóór het einde van de looptijd heeft hersteld en de consumenten niet in acute herfinancieringsnood verkeren. De consumenten hebben verder nog aangevoerd dat de waarde van hun woning de hoogte van de hypotheek ruim overschrijdt, maar dat betekent niet dat moet worden afgeweken van de afspraken.

3.6 De conclusie is dat de klacht ongegrond is. De vordering van de consumenten wordt daarom 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 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

¹ Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 248 lid 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.