Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0472

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	18 mei 2026
Klacht van	Consument 1 en consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben de bank verzocht om een aanvullende hypothecaire financiering voor de afbouw van hun zelfbouwwoning en de aflossing van consumptieve leningen. De consumenten klagen erover dat de bank geen maatwerk heeft geleverd en heeft nagelaten om hun te hoge financiële lasten te verlichten. Zij eisen een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De bank heeft de mogelijkheden van een hogere financiering onderzocht maar dit bleek niet verantwoord. De consumenten hebben er daarna zelf voor gekozen om meerdere consumptieve leningen af te sluiten om de afbouw van hun zelfbouwwoning mogelijk te maken. De bank heeft zich ook daarna nog ingespannen om te kijken of een maatwerkhypotheek toch mogelijk was. De commissie wijst de vorderingen af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: 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 in vier tranches ingediende 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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in januari 2021 een bouwkavel gekocht om daarop zelf een woning te bouwen. Op 29 maart 2021 hebben de consumenten daartoe een hypothecaire geldlening van € 508.249,- bij de bank afgesloten.

2.2 De onafhankelijk hypotheekadviseur van de consumenten heeft bij de hypotheekaanvraag een zogenaamde 'explain' ingediend en een afwijking van de norm Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet toegelicht. Hij heeft namens de consumenten aangegeven dat de kosten goed zijn onderbouwd, dat een extra opname niet wordt verwacht en dat het risico dat de consumenten de woning voor het hypotheekbedrag niet kunnen afbouwen zeer minimaal is.

2.3 Enige tijd later zijn de consumenten geconfronteerd met stijgende bouwkosten. In februari 2022 hebben de consumenten de bank verzocht om een verhoging van hun hypothecaire lening met € 72.150,-. Ook bij deze aanvraag heeft de onafhankelijk hypotheekadviseur van de consumenten een 'explain' ingediend. De bank heeft deze aanvullende lening verstrekt.

2.4 De bank heeft de consumenten er in beide offertes op gewezen dat niet alle bouwkosten bekend zijn en de consumenten mogelijk meer eigen geld moeten inbrengen. Daarnaast heeft zij gewezen op het risico dat het bedrag van de lening afwijkt van de maximale leencapaciteit in de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet. De consumenten hebben beide keren verklaard dit risico te aanvaarden en daar bekend mee te zijn.

2.5 In maart 2022 en mei 2022 kwamen de consumenten opnieuw geld tekort en hebben zij elders persoonlijke leningen afgesloten voor € 64.880,- en € 20.000,- om door te kunnen gaan met de bouw van de woning.

2.6 Op 19 mei 2022 heeft de gemeente overtredingen bij de bouw geconstateerd en het voornemen kenbaar gemaakt om de consumenten een last onder dwangsom op te leggen. Op 27 september 2022 heeft de gemeente een last onder dwangsom opgelegd en de consumenten gesommeerd te voldoen aan de vergunningsvoorschriften. De consumenten hebben tot 1 mei 2023 de tijd gekregen om tot herstel over te gaan.

2.7 In januari 2023 hebben de consumenten de bank opnieuw verzocht om een verhoging van de bestaande hypothecaire lening voor het verduurzamen van de woning, zoals door de gemeente geëist, en het aflossen van andere leningen. De bank heeft aangegeven dat zij zal bekijken of de verhoging van de hypothecaire lening past bij hun inkomen.

2.8 Begin 2023 zijn er achterstanden in de betaling van de maandlast van de hypothecaire lening aan de bank ontstaan. In februari 2023 hebben de consumenten elders een (energiebespaar)lening van € 5.000,- gesloten.

2.9 Op 31 maart 2023 heeft de bank het verzoek om verdere verhoging van de hypothecaire lening afgewezen. De bank heeft toegelicht dat haar afdeling herstructurering en bijzonder beheer alle afwegingen hebben meegenomen, maar dat het inkomen van de consumenten ontoereikend is voor een aanvullende financiering. De bank heeft opgemerkt dat bij de hypotheekverstrekking en eerdere verhoging al een uitzondering is gemaakt op het inkomen en dat een nieuwe uitzondering niet verantwoord is.

2.10 In september 2023 hebben de consumenten elders een nieuwe lening van € 42.121,- gesloten. In november 2023 hebben de consumenten de bank geïnformeerd dat de bouw van de woning nog niet is voltooid en dat zij inmiddels vier leningen hebben. Zij hebben de bank verzocht om een verhoging van de hypothecaire lening voor aflossing van de leningen en extra financiële ruimte. De bank heeft het verzoek afgewezen. De bank heeft opnieuw aangegeven dat de verhoging van de hypothecaire lening niet past bij hun inkomen.

2.11 In oktober 2024 heeft de gemeente aan de consumenten bericht dat de woning voldeed aan de eisen van de bouwvergunning en is de last onder dwangsom ingetrokken.

2.12 In maart 2025 hebben de consumenten de bank verzocht om hulp bij de betalings-problemen die zij hadden. Op 25 maart 2025 heeft de bank de consumenten verwezen naar haar afdeling Zorgeloos wonen. Op 15 maart 2025 hebben de consumenten elders een persoonlijke lening van € 40.000,- gesloten.

2.13 Op 3 april 2025 heeft de bank met de consumenten hun inkomen en lasten besproken en op welke uitgaven zij zouden kunnen bezuinigen. De consumenten hadden voor € 148.000,- aan consumptieve leningen afgesloten en zij hadden een maandelijks tekort van € 626,-. In dat gesprek hebben de consumenten aan de bank aangegeven dat zij de woning in december 2024 te koop hebben gezet.

2.14 Vervolgens heeft de bank van april tot en met oktober 2025 herhaaldelijke contacten met de consumenten gehad. De bank heeft om informatie gevraagd, zodat zij een rapport kon opstellen voor de fiatteur van de afdeling hypotheken. Op 30 april 2025 heeft de bank bij de consumenten aangegeven dat het proces minimaal twee maanden gaat duren.

2.15 Op 24 juni 2025 hebben de consumenten de aandacht van de bank gevraagd voor hun schrijnende situatie als gevolg van de bouw van de woning met ontoereikende financiële middelen. Zij hebben aangegeven al twee jaar op het randje van de financiële afgrond te verkeren. Zij vragen de bank om op zeer korte termijn actie te ondernemen. Op 17 juli 2025 heeft de bank aan de consumenten bericht dat zij terughoudend is om de leningen over te nemen door middel van een verhoging van de hypothecaire lening.

2.16 Op 6 augustus 2025 heeft de adviseur van de bank telefonisch contact opgenomen met de consumenten. De bank heeft de consumenten voorgesteld om contact op te nemen met de overige kredietverstrekkers om hun hulp te vragen. Mogelijk konden de betalingen worden opgeschort.

2.17 Op 18 augustus 2025 hebben de consumenten de gevraagde stukken aangeleverd. Op 20 augustus 2025 heeft de bank meegedeeld dat hij niet weet of de hypotheekaanvraag rond kan komen, maar dat hij er alles aan doet om de aanvraag compleet te krijgen. Op 4 oktober 2025 hebben de consumenten aan de bank bericht dat de woning voor een nette prijs is verkocht.

2.18 Op 30 oktober 2025 heeft de bank de consumenten aangemaand om de betalingsachterstand op hun hypothecaire lening te voldoen. In december 2025 hebben de consumenten met de bank afgesproken dat de maandelijkse termijnen bij levering van de woning mag worden betaald.

2.19 De consumenten hebben de woning op 6 februari 2026 geleverd en de hypothecaire lening bij de bank volledig ingelost.

De klacht en vorderingen

2.20 De consumenten beklagen zich er kort gezegd over dat tijdig en proportioneel maatwerk van de bank in de periode vanaf maart 2023 is uitgebleven, hetgeen volgens de consumenten in overwegende mate heeft bijgedragen aan de escalatie en omvang van de schade die zij stellen te hebben geleden. De consumenten vorderen daarom (maximaal) € 75.000,- aan schadevergoeding te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 juli 2023. Ook vorderen zij dat de bank een proportionaliteitstoets uitvoert inzake een dreigende BKR-registratie.

2.21 De consumenten leggen de volgende argumenten ten grondslag aan hun klacht.

- De bank heeft te weinig voor de consumenten gedaan en heeft daarmee haar zorgplicht tegenover de consumenten geschonden. De bank had tijdig, inhoudelijk en oplossingsgericht moeten handelen door maatwerk te verlenen en de consumenten een aanvullende financiering te verstrekken voor het aflossen van consumptieve leningen en afbouw van de woning. De bank had daarmee het probleem van de te hoge maandlast kunnen oplossen omdat deze lasten, door de lagere hypotheekrente van de bank, een stuk lager zouden worden. Of de bank had de consumenten een andere oplossing moeten bieden. Door de consumenten niet binnen een redelijke termijn na maart 2025 een oplossing te bieden, heeft de bank een onbeheersbare situatie laten bestaan die heeft geleid tot een verkoop van de woning die de consumenten niet hebben gewild. Ook heeft het hele gebeuren veel impact gehad op het gezin van de consumenten, hetgeen onder andere heeft geleid tot een scheiding en verlies van inkomsten.

- De bank heeft een taxatierapport van de woning gevraagd, terwijl de consumenten op dat moment geen geld hadden om eten te kopen.

- De bank heeft ook na de verkoop van de woning geen hulp geboden.

2.22 De schadevergoeding bestaat uit waardeverlies van de woning omdat deze niet volledig is afgebouwd. De consumenten bepalen dit waardeverlies op € 134.000,-, namelijk het verschil tussen de getaxeerde waarde bij afbouw van € 1.000.000,- en de gerealiseerde verkoopprijs van € 866.000,-. De consumenten vinden het redelijk dat de bank € 25.000,- tot € 50.000,- van dit waardeverlies draagt. Daarnaast bestaat de schade uit bijkomende materiële kosten van € 10.000,- tot € 25.000,-, bestaande uit de taxatie-kosten, rente, verkoop- en transactiekosten en overige uitgaven.

Verweer

2.23 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat zij meeleeft met de benarde situatie waarin de consumenten terecht zijn gekomen. De commissie begrijpt dat de problemen met de stijgende prijzen en de haperende afbouw van de woning een enorme financiële en emotionele impact heeft gehad op hun gezin. Door de verkoop van de woning is deze situatie hopelijk voor een groot deel verbeterd. Maar de commissie is gehouden het bestaande geschil en de vordering vanuit juridisch oogpunt te beoordelen.

Juridisch kader: zorgplicht

3.2 De commissie stelt voorop dat banken tegenover een particuliere klant een bijzondere zorgplicht hebben die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Het kan daarbij onder meer gaan om onderzoeks-, advies-, informatie- en waarschuwingsplichten. De inhoud en de reikwijdte van deze bijzondere zorgplicht hangen mede af van de omstandigheden van het geval, waaronder de mate van deskundigheid en relevante ervaringen van de betrokken wederpartij, de ingewikkeldheid van het product en de daaraan verbonden risico's.[1]

3.3 De zorgplicht van een kredietaanbieder behelst onder meer het waken tegen overkreditering.[2] Deze zorgplicht is vastgelegd in artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht en geeft invulling aan de civielrechtelijke zorgplicht van een kredietaanbieder. De kredietaanbieder moet bij het aangaan van de kredietovereenkomst voldoende informatie inwinnen over de (financiële) situatie van de consument. Op basis van de ingewonnen informatie zal moeten worden beoordeeld of het verantwoord is het krediet te verstrekken.

[1] HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, HR 10 juli 2020, ECLI:NL:HR:2020:1274 en HR 5 september 2025, ECLI:NL:HR:2025:1237.
[2] HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 en HR 14 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2298.

Een aanbieder van hypothecair krediet heeft dus een zelfstandige verplichting om, voordat zij tot verstrekking van een hypothecaire geldlening overgaat, te onderzoeken of een consument de financiële lasten verbonden aan de hypothecaire geldlening kan dragen, zodat overkreditering kan worden voorkomen.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.4 De commissie oordeelt dat de bank de op haar rustende verplichtingen tegenover de consumenten niet heeft geschonden en hen daarom geen schadevergoeding hoeft te betalen. De bank heeft voldoende actie ondernomen op de hulpvragen van de consumenten. Daarbij weegt de commissie het volgende mee.

De ontstane situatie lag niet aan de bank

3.5 De consumenten zaten met de hypotheekverstrekking in februari 2022 al aan het maximum van hun betaalcapaciteit. De consumenten zijn in hun bouwproject geconfronteerd met tegenvallers, zoals stijgende bouwkosten en de tijdsdruk en kosten van de last onder dwangsom door de gemeente. Zij hebben zich genoodzaakt gezien om elders consumptieve leningen af te sluiten om de bouw van de woning voor te kunnen zetten. Door deze leningen zijn hun maandlasten gestegen waardoor een ondraagbare financiële last is ontstaan. De consumenten hebben de stelling van de bank dat zij daar geen rol in heeft gehad niet weersproken. De situatie, mede veroorzaakt door externe economische factoren, is daarmee de eigen verantwoordelijkheid van de consumenten.

De bank heeft zich te houden aan de normen voor verantwoorde kredietverstrekking

3.6 De bank heeft de situatie waarin de consumenten verkeerden niet met maatwerk kunnen oplossen, omdat zij gebonden is aan de normen voor verstrekking van een verantwoorde hypothecaire lening. Op een aanbieder van hypothecair krediet rust een zorgplicht om een verantwoorde lening te verstrekken en daarmee overkreditering te voorkomen. De bank heeft de verzoeken van de consumenten tot hypotheekverhoging beoordeeld en daarbij ook steeds hun inkomen en lasten beoordeeld. De gevraagde verhoging van de hypothecaire financiering en later het aanvullende verzoek om de consumptieve leningen in een nieuwe hypothecaire lening onder te brengen, pasten volgens de bank niet bij het inkomen van de consumenten. De consumenten hebben dit niet weersproken waardoor de commissie dit als vaststaand feit beschouwd.

De bank heeft de mogelijkheden voor maatwerk voldoende onderzocht

3.7 De bank heeft de mogelijkheden van een maatwerkhypotheek toch bekeken, omdat zij de belangen van de consumenten bij afbouw van de woning inzag. Daarbij heeft de bank in haar verweer gewezen op de complexe situatie onder meer omdat de maandlasten van de consumenten door de consumptieve leningen onbeheersbaar waren geworden, de hypotheekrente was gestegen en het inkomen van de consumenten niet passend was voor een extra financiering.

De commissie oordeelt dat de bank zich in maart en november 2023 en in 2025 voldoende heeft ingespannen om na te gaan of een maatwerkhypotheek toch mogelijk was. De bank heeft de consumenten daarnaast gewezen op de mogelijkheid om de andere kredietverstrekkers te benaderen voor een betalingsregeling of een aanpassing van de maandtermijn, en de bank heeft samen met de consumenten hun maandlasten tegen het licht gehouden.

3.8 De consumenten maken ook niet concreet wat de bank had kunnen doen om hun ondraagbare lasten als gevolg van de problematische schulden bij derden te verlichten, nu de bank in de gegeven omstandigheden geen extra financiering kon verschaffen.

3.9 De consumenten stellen dat het maatwerktraject in 2025 te lang heeft geduurd. De bank heeft aangegeven dat zij over de gevraagde informatie diende te beschikken zodat zij tot een definitief oordeel kon komen over de door de consumenten gewenste aanvullende financiering. Daarbij wijst de bank erop dat het proces bewerkelijk was, mede door de aanvullende consumptieve leningen die de consumenten hadden gesloten. Het maatwerktraject was, gezien de complexe situatie van de consumenten en de informatie die de bank nodig had voor haar definitieve oordeel, in de ogen van de commissie niet onredelijk lang. Van een schending van de zorgplicht door de bank is daarom geen sprake.

De kosten van de taxatie blijven voor rekening van de consumenten

3.10 De consumenten klagen dat de bank in 2025 om een taxatierapport heeft gevraagd, terwijl zij geen geld hadden om eten te kopen. De bank heeft in haar verweer aangegeven dat zij deze informatie nodig had om de mogelijkheden van de door de consumenten gevraagde maatwerkhypotheek te beoordelen en om een volledig beeld te krijgen van de situatie en hoe deze is ontstaan. De commissie ziet daarmee geen grondslag om de kosten van deze taxatie voor rekening van de bank te brengen.

De bank heeft voldoende gedaan na verkoop van de woning

3.11 De consumenten verwijten de bank hun na verkoop van de woning in oktober 2025 geen hulp te hebben geboden. De consumenten hebben niet concreet gemaakt welke hulp dit zou moeten zijn. De consumenten hebben met de verkoop van hun woning zelf het maatwerktraject geëindigd. Het verder onderzoeken van een hypothecaire financiering van de woning was daarom niet zinvol. Daarnaast heeft de bank de consumenten toegestaan om de hypothecaire achterstanden bij levering van de woning in te lossen. Daarmee heeft de bank hulp geboden. Het verwijt van de consumenten leidt daarom niet tot een schending van de zorgplicht door de bank.

De consumenten hebben geen belang bij hun vordering ten aanzien van de dreigende BKR-registratie

3.12 Dit klachtonderdeel van de consumenten mist een feitelijke grondslag omdat de bank heeft aangevoerd dat zij de eerdere betalingsachterstand niet bij het BKR heeft geregistreerd. De consumenten hebben dit niet weersproken, zodat de commissie daarvan uitgaat.

Conclusie

3.13 De klacht van de consumenten is ongegrond. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden. De schade die de consumenten stellen te hebben geleden is niet toe te rekenen aan de bank. De vordering tot schadevergoeding zal worden afgewezen. Ook de vordering inzake de BKR-registratie zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consumenten af.

Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.