Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1068

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

Datum uitspraak	20 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de EBA-richtsnoeren

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 ABN AMRO; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ABN AMRO.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een hypothecaire lening bij ABN AMRO. Deze bestond uit twee aflossingsvrije leningdelen. Een daarvan eindigde op 1 augustus 2026. De consument wilde voor de einddatum de duur van dit leningdeel verlengen, maar ABN AMRO verlangt in dit geval een gevalideerd taxatierapport van een erkend makelaar-taxateur. Enkel een WOZ-beschikking is voor ABN AMRO niet voldoende. De consument heeft het leningdeel afgelost, maar hij vordert dat het met terugwerkende kracht alsnog wordt verlengd tegen enkel de afhandelingskosten – zonder dat hij daarvoor een gevalideerd taxatierapport hoeft aan te leveren met alle kosten van dien. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De door de consument beoogde verlenging komt neer op een nieuwe overeenkomst

3.1 De commissie is van oordeel dat de door de consument beoogde verlenging neerkomt op een nieuwe overeenkomst. De duur van een geldleningsovereenkomst is immers een essentieel onderdeel daarvan. Nieuwe afspraken over de duur brengen dan ook mee dat partijen daarmee een nieuwe overeenkomst met elkaar aangaan.[1] De consument heeft aangevoerd dat met de beoogde verlenging 'in het hele plaatje' niets verandert behalve de einddatum en dat de wijziging slechts een administratieve afhandeling zou zijn. Maar dat de overige onderdelen van de overeenkomst gelijk blijven kan niet veranderen dat de beoogde verlenging wel degelijk een nieuwe overeenkomst oplevert.

De klacht is behandelbaar

3.2 Hoewel de Geschillencommissie geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten,[2] is de klacht behandelbaar. Op die regel bestaat namelijk een uitzondering. Een klacht over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten is toch behandelbaar als de klacht inhoudt dat dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.[3]

3.3 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat hij zich op deze uitzondering beroept. De commissie vat de klacht van de consument namelijk zo op dat hij vindt dat de weigering van ABN AMRO naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, althans dat de eisen die ABN AMRO aan het sluiten van een nieuwe overeenkomst stelt naar die maatstaven onaanvaardbaar zijn.[4]

ABN AMRO mag een gevalideerd taxatierapport verlangen voor een nieuwe geldleningsovereenkomst

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft ABN AMRO een bepaalde mate van beleids- en contractsvrijheid met betrekking tot de voorwaarden die zij stelt aan nieuwe geldlenings-overeenkomsten. Op grond van het beleid van ABN AMRO is een Calcasa-desktoptaxatie of een gevalideerd taxatierapport verplicht voor het kunnen verkrijgen van een nieuwe geldlening.

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij een desktoptaxatie had aangevraagd, maar vervolgens een afwijzend bericht ontving: *"de waarde van de woning kan modelmatig niet goed genoeg worden vastgesteld etc."*

---

[1] Zie Kifid GC 2022-0811.
[2] Vraag 2 onder 3 Reglement Kifid.
[3] Vraag 2 onder 3 Reglement Kifid.
[4] Artikel 6:248 lid 2 BW.

ABN AMRO heeft toegelicht dat voor een desktoptaxatie geldt dat deze een bepaalde mate van betrouwbaarheid moet hebben, maar dat daarvan in het geval van de consument geen sprake is. Daarom verlangt zij een gevalideerd taxatierapport. Volgens de consument is dat niet redelijk.

3.6 De commissie is van oordeel dat het niet onaanvaardbaar is dat ABN AMRO een gevalideerd taxatierapport verlangt. ABN AMRO heeft namelijk toegelicht dat haar beleid in lijn is met de vanaf 30 juni 2021 geldende richtsnoeren van de Europese Bankenautoriteit (EBA) inzake de initiëring en monitoring van leningen.[5] Volgens de consument zijn die richtsnoeren niet op zijn situatie van toepassing, omdat slechts sprake zou zijn van een wijziging. De commissie heeft hiervoor in alinea 3.1 al geoordeeld dat het hier niet gaat om slechts een wijziging, maar om een nieuwe overeenkomst. Daarom mocht ABN AMRO zich op het standpunt stellen dat in dit geval een Calcasa-desktoptaxatie of, indien een betrouwbare modelmatige waardering niet mogelijk was, een gevalideerd taxatierapport noodzakelijk was en een WOZ-beschikking op zichzelf onvoldoende zekerheid bood over de actuele waarde van het onderpand. In item 210 van de EBA-richtsnoeren is namelijk bepaald dat de taxateur moet kiezen voor een andere waarderingsmethode dan een desktoptaxatie, wanneer de betrouwbaarheidsmaatstaf van het aan een desktoptaxatie ten grondslag liggende statistische model *"wijst op een lage robuustheid en/of andere voor het onroerend goed specifieke informatie leidt tot onzekerheid over het waarde-voorstel."* De door de consument aangevraagde desktoptaxatie bleek niet mogelijk, omdat de waarde van zijn woning modelmatig niet betrouwbaar genoeg kon worden vastgesteld. Dat ABN AMRO vervolgens in het concrete geval geen genoegen wilde nemen met uitsluitend een WOZ-waarde nadat een modelmatige waardering niet mogelijk of onvoldoende betrouwbaar bleek, acht de commissie niet onredelijk.

3.7 De consument heeft nog verwezen naar de website van ABN AMRO, waarop staat: *"Voor het wijzigen van een bestaande hypotheek kun je nog een Calcasa-waarderapport of WOZ-verslag gebruiken."* Uit de informatie op de website volgt echter niet dat ABN AMRO in alle gevallen gehouden is een WOZ-waarde te accepteren. Op dezelfde webpagina staat immers dat ABN AMRO afhankelijk van de omstandigheden aanvullende stukken kan verlangen. Bovendien is de commissie van oordeel dat de door de consument gewenste verlenging van de einddatum een zodanige wijziging van de financiering betreft dat ABN AMRO deze mocht behandelen als een nieuwe kredietbeoordeling (zie alinea 3.1 hiervoor). Tegen deze achtergrond mocht de consument redelijkerwijs niet erop vertrouwen dat een WOZ-waarde zonder meer voldoende zou zijn.

3.8 De consument heeft verder gewezen op de lage *loan-to-value*-verhouding. Ook daarin ziet de commissie geen aanleiding voor een ander oordeel. De commissie onderkent dat de verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van de woning volgens de consument zeer gunstig was.

[5] EBA/GL/2020/06 29/05/2020; Enkele relevante bepalingen uit de EBA-richtsnoeren inzake de initiëring en monitoring van leningen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Dat gegeven maakt echter niet dat ABN AMRO gehouden was af te zien van haar beleid om voorafgaand aan een nieuwe kredietbeoordeling over een voldoende betrouwbare waardering van het onderpand te beschikken. De kredietverstrekker mag in beginsel uniforme acceptatie-criteria hanteren, mits deze criteria niet onredelijk zijn. De enkele omstandigheid dat de lening relatief laag is ten opzichte van de door de consument gestelde waarde van de woning, neemt niet weg dat ABN AMRO voor de verlenging een taxatie overeenkomstig haar beleid mag verlangen. De commissie acht het niet onaanvaardbaar dat ABN AMRO geen uitzondering op dat beleid maakt.

3.9 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de EBA-richtsnoeren

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.

EBA Richtsnoeren inzake de initiëring en monitoring van leningen

7. Waardering van roerende en onroerende goederen

7.1. Waardering ten tijde van initiëring

206. Wanneer een kredietfaciliteit wordt gedekt door een zekerheid in de vorm van een onroerend goed, dienen instellingen ervoor te zorgen dat de waardering van de zekerheid accuraat wordt uitgevoerd ten tijde van de initiëring. Instellingen moeten interne beleidslijnen en procedures voor de waardering van zekerheden vaststellen. Deze beleidslijnen en procedures moeten de door een taxateur te gebruiken waarderingsbenaderingen en het gebruik van geavanceerde statistische modellen voor elk type zekerheid specificeren. Instellingen dienen ervoor te zorgen dat deze benaderingen voorzichtig zijn en in verhouding staan tot het type en de potentiële waarde van de zekerheid met betrekking tot de kredietovereenkomsten, en in overeenstemming zijn met het kredietrisicobeleid en de kredietrisicoprocedures- en voorwaarden van afdeling 7.4.

207. Instellingen dienen ervoor te zorgen dat de zekerheden in de vorm van onroerend goed worden gewaardeerd overeenkomstig de toepasselijke internationale, Europese en nationale normen, zoals de International Valuation Standards Council, de European Valuation Standards van de European Group of Valuers' Association en de normen van de Royal Institution of Chartered Surveyors.

208. In voorkomend geval moeten instellingen rekening houden met de MSG-factoren die de waarde van de zekerheid beïnvloeden, bijvoorbeeld de energie-efficiëntie van gebouwen.

7.1.1 Zekerheden in de vorm van onroerend goed

209. Instellingen dienen ervoor te zorgen dat de waarde van alle zekerheden in de vorm van onroerend goed voor leningen aan consumenten en micro-, kleine, middelgrote en grote ondernemingen ten tijde van de initiëring wordt beoordeeld door een interne of externe taxateur op basis van een volledig bezoek met interne en externe beoordeling van het onroerend goed.

210. In afwijking van het bepaalde in punt 209 kan, met het oog op de waardering van niet zakelijk onroerend goed in ontwikkelde en volwassen onroerendgoedmarkten, de waarde worden beoordeeld aan de hand van een door een interne of externe taxateur uitgevoerde en door middel van geavanceerde statistische modellen ondersteunde taxatie op afstand. De taxateur blijft verantwoordelijk voor de waardering, terwijl de geavanceerde statistische modellen als ondersteunende instrumenten zouden moeten worden gebruikt, die voldoen aan de voorwaarden van afdeling 7.4, met een betrouwbaarheidsmaatstaf de robuustheid van het waardevoorstel aangeven en andere relevante voor het onroerend goed specifieke informatie bieden. In dit geval moet het waardevoorstel worden beoordeeld, geëvalueerd en goedgekeurd door de interne of externe taxateur, die alle input en aannames die in het model in aanmerking zijn genomen, moet begrijpen. Indien de betrouwbaarheidsmaatstaf van het ondersteunende geavanceerde statistische model wijst op een lage robuustheid en/of andere voor het onroerend goed specifieke informatie leidt tot onzekerheid over het waardevoorstel, moet de taxateur kiezen voor een andere waarderingsmethode dan taxatie op afstand.

211. Wanneer instellingen een beroep doen op externe taxateurs, moeten zij een panel (een lijst) van aanvaarde externe taxateurs samenstellen. De samenstelling van het panel van taxateurs moet ervoor zorgen dat taxateurs over relevante deskundigheid in relevante segmenten van de vastgoedsector beschikken.

212. Instellingen moeten ervoor zorgen dat de taxateurs een onpartijdige, duidelijke, transparante en objectieve waardering verstrekken, en elke taxatie dient een eindverslag te bevatten met de nodige informatie over het waarderingsproces en het onroerend goed. In het taxatierapport moet duidelijk worden vermeld wie de taxatie heeft aangevraagd en dat de waardering is gevraagd met het oog op de aanvraag van een lening, de verlenging van de lening of de aanpassing van de overeenkomst, of in geval van structurele wijzigingen. De taxatie moet worden uitgevoerd (interne waardering) of hiervoor moet een opdracht worden gegeven (externe taxatie) door de instelling of een Security Agent (in het geval van syndicaatsleningen), tenzij de kredietnemer om de taxatie verzoekt.

213. Aan het einde van het taxatieproces moeten instellingen ervoor zorgen dat zij voor elk onroerend goed dat als zekerheid dient een duidelijk en transparant taxatierapport hebben ontvangen waarin alle elementen en parameters worden gedocumenteerd die de waarde van de zekerheid bepalen, met inbegrip van alle informatie die nodig en toereikend is voor een gemakkelijk begrip van deze elementen en parameters, met name:

a. de referentiewaarde van de zekerheid;

b. de benaderingen, methoden en belangrijkste parameters en aannames die zijn gebruikt om de waarde te beoordelen;

c. een beschrijving van de zekerheid, met inbegrip van het huidige gebruik of de meervoudige gebruiksdoeleinden, indien van toepassing, en het type en de kwaliteit van het onroerend goed, met inbegrip van leeftijd en onderhoudsstatus;

d. een beschrijving van de plaats van de zekerheid, de plaatselijke marktomstandigheden en de liquiditeit;

e. de juridische en feitelijke kenmerken van de zekerheid;

f. alle bekende omstandigheden die op korte termijn van invloed kunnen zijn op de waarde, waarbij onder meer de aandacht wordt gevestigd op en opmerkingen worden gemaakt over kwesties die van invloed zijn op de mate van zekerheid of onzekerheid.

214. Instellingen moeten de taxatie die zij ontvangen van de taxateur kritisch beoordelen, met name op aspecten zoals begrijpelijkheid (of de benaderingen en aannames duidelijk en transparant zijn), de voorzichtigheid van de aannames (bijvoorbeeld met betrekking tot de kasstroom en de disconteringsvoeten) en de duidelijke en redelijke identificatie van vergelijkbare eigenschappen die als waardebenchmark worden gebruikt.

7.3 Criteria voor taxateurs

231. Instellingen dienen erop toe te zien dat een taxateur die de waarderings- of herwaarderingstaken uitvoert:

a. deskundig is en voldoet aan alle nationale of internationale vereisten en erkende beroepsnormen die van toepassing zijn op de taxateur of voor de uitvoering van een specifieke waarderingsopdracht;

b. beschikt over passende technische vaardigheden en ervaring om de opdracht uit te voeren;

c. over de nodige kennis beschikt, d.w.z. kennis van het voorwerp van de taxatie, de relevante vastgoedmarkt en het doel van de waardering;

d. onafhankelijk is van het kredietbeslissingsproces.

232. Instellingen dienen erop toe te zien dat de vergoeding of het salaris van de taxateur en het resultaat van de waardering niet op zodanige wijze met elkaar zijn verbonden dat er belangenverstrengeling ontstaat.

233. Instellingen dienen de prestaties van de taxateurs, met name de nauwkeurigheid van verstrekte waarderingen, te beoordelen, bijvoorbeeld door backtesting op de waarde van zekerheden via geavanceerde statistische modellen. In het kader van dergelijke beoordelingen moeten instellingen ook kijken naar de concentratie van waarderingen die worden uitgevoerd door specifieke taxateurs en de vergoedingen die aan hen worden betaald.

234. Om elk belangenconflict in voldoende mate te beperken, moeten de instellingen redelijke maatregelen nemen, bijvoorbeeld via contractuele voorwaarden, om ervoor te zorgen dat taxateurs die de feitelijke beoordeling van een bepaald goed uitvoeren en hun familieleden in de eerste graad voldoen aan alle volgende voorwaarden:

a. zij zijn niet betrokken bij de aanvraag, beoordeling, beslissing of administratie van de lening;

b. zij worden niet geleid of beïnvloed door de kredietwaardigheid van de kredietnemer;

c. zij hebben geen feitelijk of potentieel belangenconflict met betrekking tot het betrokken onroerend goed, het waarderingsproces en het resultaat van de waardering;

d. zij hebben geen direct of indirect belang in het onroerend goed;

e. zij zijn niet verbonden met de koper of de verkoper van het onroerend goed.

235. Instellingen dienen te zorgen voor een adequate roulatie van taxateurs en bepalen het aantal opeenvolgende afzonderlijke waarderingen van hetzelfde onroerend goed die door dezelfde taxateur kunnen worden uitgevoerd. Eventuele verdere herwaarderingen moeten leiden tot roulatie van de taxateur, wat resulteert in de aanstelling van een andere interne taxateur of een andere externe taxateur.

7.4 Criteria voor geavanceerde statistische modellen voor de waardering

236. De instellingen dienen in hun beleid en procedures de criteria te vermelden voor het gebruik van geavanceerde statistische modellen ten behoeve van de waardering, de herwaardering en de monitoring van de waarde van zekerheden.

Bij deze beleidslijnen en procedures moet rekening worden gehouden met de aantoonbare goede prestaties van deze modellen, de in aanmerking genomen specifieke variabelen voor het onroerend goed, het gebruik van de minimaal beschikbare en nauwkeurige informatie en de onzekerheid van modellen.

237. Instellingen dienen ervoor te zorgen dat de gebruikte geavanceerde statistische modellen:

a. op voldoende gedetailleerde mate specifiek zijn voor het onroerend goed en de locatie (bv. postcode voor zekerheden in de vorm van onroerend goed);

b. geldig en nauwkeurig zijn en worden onderworpen aan robuuste en regelmatige backtesting op de feitelijke waargenomen transactieprijzen;

c. gebaseerd zijn op een voldoende grote en representatieve steekproef op basis van waargenomen transactieprijzen;

d. gebaseerd zijn op actuele gegevens van hoge kwaliteit.

238. Bij het gebruik van deze geavanceerde statistische modellen zijn de instellingen uiteindelijk verantwoordelijk voor de geschiktheid en de prestaties van de modellen, en blijft de taxateur verantwoordelijk voor de waardering die wordt gemaakt met behulp van een geavanceerd statistisch model. Instellingen dienen de methodologie, inputgegevens en aannames van de gebruikte modellen te begrijpen. Instellingen dienen erop toe te zien dat de documentatie van modellen actueel is.

239. Instellingen dienen te beschikken over adequate IT-processen, -systemen en - capaciteiten en over toereikende en accurate gegevens ten behoeve van elke statistische modelmatige waardering of herwaardering van zekerheden.