Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0009

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	6 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. Meeneemregeling. De consumenten hebben een hypothecaire geldleningsovereenkomst bij de geldverstrekker. In die overeenkomst is een meeneemregeling opgenomen. De consumenten wilden gebruik maken van die meeneemregeling, maar ze voldeden niet aan de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker. Ze hebben toen een verzoek tot maatwerk ingediend, waardoor het aanvraagtraject langer geduurd heeft. Uiteindelijk hebben de consumenten gebruik kunnen maken van de meeneemregeling. De consumenten stellen door deze langere doorlooptijd schade te hebben geleden, waarvan zij vergoeding vorderen. De commissie oordeelt dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is op grond van het reglement, omdat de klacht niet gaat over een afgenomen financiële dienst maar over het aanvraagtraject.

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; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben op 29 juni 2021 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de geldverstrekker ten behoeve van de aankoop van een woning. In deze overeenkomst staat een meeneemregeling opgenomen, die luidt als volgt:

Rente meenemen
Als u verhuist, kunt u uw oude BLG Hypotheek 'meenemen' en koppelen aan uw nieuwe woning. U neemt dan ook de afspraken over de hoogte en de looptijd van de rente mee naar uw nieuwe woning. U moet dan wel binnen zes maanden na het aflossen van de oude BLG Hypotheek een nieuwe BLG Hypotheek afsluiten. Als de nieuwe hypotheek hoger is dan het openstaande bedrag van de oude hypotheek, dan moet u voor dat hogere deel een nieuwe rente kiezen die op dat moment geldt. U kunt de rente alleen meenemen als u voldoet aan de normen die wij op dat moment stellen aan een nieuwe hypotheek.

2.2 Op het moment van het afsluiten van de geldlening hebben de consumenten naast hun woning, nog acht andere woningen in eigendom, die zij verhuren.

2.3 In het kader van de introductie, door de geldverstrekker, van het product verhuurhypotheek in 2022 heeft de geldverstrekker in de tweede helft van 2021 haar acceptatiebeleid aangepast. De geldverstrekker heeft toen bepaald dat een aanvrager van een hypothecaire geldlening nog maar maximaal vier verhuurde woningen in eigendom mag hebben.

2.4 De hypotheekadviseur van de consumenten (hierna: de adviseur) heeft op 27 juli 2023 een aanvraag ingediend bij de geldverstrekker voor de financiering van een nieuwe woning, daarbij wilden de consumenten gebruik maken van de meeneemregeling. In deze aanvraag stond een verzoek voor een nieuwe geldlening en voor een overbruggingskrediet. Ten tijde van deze aanvraag hadden de consumenten zeven verhuurde woningen in eigendom.

2.5 Op 28 juni 2023 heeft de geldverstrekker de adviseur gewezen op het acceptatiebeleid ten aanzien van het maximum van vier verhuurde woningen.

2.6 Op 1 augustus 2023 heeft de adviseur een verzoek tot maatwerk ingediend, zodat beoordeeld kon worden of ten behoeve van de consumenten van het geldende beleid van de geldverstrekker kon worden afgeweken. De geldverstrekker heeft voor de beoordeling verzocht om aanvullende stukken. Voor de beoordeling van de geldverstrekker was van belang of er financieringen zijn afgesloten voor de verhuurde woningen bij andere geldverstrekkers en zo ja of deze toestemming hebben gegeven voor de verhuur daarvan.

2.7 Uit het dossier volgt dat de consumenten onder andere bij geldverstrekker Obvion nog een hypothecaire geldleningsovereenkomst hadden ten behoeve van één van de verhuurde woningen en dat Obvion geen toestemming heeft gegeven voor de verhuur van dat onderpand.

2.8 Op 11 september 2023 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening bij Obvion afgelost ten behoeve van de beoordeling van de aanvraag door de geldverstrekker.

2.9 Op 19 september 2023 heeft de geldverstrekker een bindende offerte uitgebracht en naar de adviseur verstuurd. Op 26 september hebben de consumenten deze offerte voor akkoord getekend.

2.10 De consumenten hebben over het aanvraagtraject en de duur daarvan een klacht ingediend bij de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft deze klacht afgewezen, hierna hebben de consumenten een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten klagen erover dat het aanvraagtraject voor de financiering van hun nieuwe woning te lang heeft geduurd gepaard ging met veel weerstand en onnodig hoge kosten omdat de geldverstrekker vroeg naar feiten die zij al kende. De consumenten vorderen dat de geldverstrekker een schadevergoeding betaalt van € 24.160,-. Ter onderbouwing van hun klacht en vordering voeren de consumenten het volgende aan.

2.12 De doorlooptijd van de aanvraag heeft te lang geduurd. De doorlooptijd van de aanvraag in 2023 bedroeg 10 weken, terwijl de aanvraag van hun geldlening in 2021 na twee weken is goedgekeurd. De geldverstrekker heeft stukken opgevraagd die ook al ingediend waren bij de aanvraag in 2021 en dus al in het dossier van de consumenten zouden moeten zitten.

2.13 Door de lange doorlooptijd van het aanvraagtraject hebben de consumenten hun woning later te koop gezet, waardoor de prijs gedaald is.

2.14 Ook hebben de consumenten door deze lange doorlooptijd immateriële schade geleden. Zo hebben zij veel stress ervaren, moesten ze constant thuis zijn en zijn ze gedurende 10 weken met de aanvraag bezig geweest. Hierdoor konden ze ook niet op vakantie gaan.

2.15 Daarnaast moesten de consumenten verplicht de hypothecaire geldlening bij Obvion aflossen en een vergoeding voor vervroegde aflossing betalen.

2.16 De geldverstrekker heeft in de financiering onnodige componenten opgenomen zoals een overbruggingskrediet en een bouwdepot. De consumenten hadden dit liever zelf willen regelen, maar hebben op advies van hun adviseur de offerte geaccepteerd, omdat ze bang waren dat de geldverstrekker anders haar aanbod in zou trekken.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de geldverstrekker aan de consumenten een schadevergoeding van € 24.160,- moet betalen. Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht beoordeelt zij eerst of zij (op grond van haar reglement) bevoegd is de klacht te behandelen.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is en zal dat hierna toelichten.

3.3 In vraag 1 lid 1 van het toepasselijke reglement[1] staat het volgende:

> ***'1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?***
>
> *1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*
> *a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
> *b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
> *c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*
> *(...)'*

3.4 De commissie behandelt een klacht van een consument als deze ziet op een afgenomen financiële dienst. De consumenten klagen naar het oordeel van de commissie niet over de afgenomen financiële dienst, de geldlening, maar over het aanvraagproces en de doorloop-tijd daarvan.

3.5 Uit het bovenstaand volgt dat de klacht van de consumenten, zoals ook volgt uit eerdere vergelijkbare uitspraken[2], niet behandelbaar is. De commissie komt daarom niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] Zie Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Vergelijk GC Kifid 2024-0247 en GC Kifid 2023-0780, te vinden op www.kifid.nl .

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl