

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0556

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie van de consumenten op de bijlage bij dupliek.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J. Leijten.
- 1.3 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.
- 1.4 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 in 2004 een hypothecaire financiering afgesloten bij de bank, die in 2007 en 2008 is verhoogd. Eind 2008 hebben zij een nieuwbouwwoning gekocht en daarvoor hebben zij een nieuwe financiering van € 420.000,- afgesloten bij de bank. Deze financiering is een jaar later overgesloten bij een andere bank. De consumenten hebben de oude woning in 2014 met verlies verkocht. De consumenten beroepen zich op overkreditering doordat de bank hun in totaal € 800.000,- heeft geleend terwijl dit niet verantwoord was. Zij vinden dat de bank meer had moeten doen om de consumenten hun oude woning eerder te laten verkopen. Ook vinden zij dat de bank hen onder druk heeft gezet om de woning in 2014, toen deze nog 'onder water stond', te verkopen. Zij vorderen kwijtschelding van de nog openstaande restschuld en terugbetaling van de daarop gedane betalingen, in totaal € 106.474,-. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht jegens de consumenten niet heeft geschonden. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie oordeelt dat de bank de consumenten geen kwijting hoeft te verlenen voor de nog openstaande restschuld en dat de bank de al gedane betalingen op deze restschuld niet aan de consumenten hoeft terug te betalen. Er is namelijk geen sprake van overkreditering en de bank heeft haar zorgplicht tegenover de consumenten niet geschonden.

Er is geen sprake van overkreditering

De financiering van € 420.000,- was niet onverantwoord

- 3.2 Bij de financiering van € 420.000,- in 2008 is geen sprake van overkreditering. Het is niet gebleken dat deze financiering onverantwoord is geweest. De bank heeft gehandeld binnen de destijds geldende kaders voor verantwoorde financiering. De wettelijke open norm van artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht¹ is door de bank ingevuld door het hanteren van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2008 (hierna: GHF). In de GHF is onder andere opgenomen dat een hypothecair financier het maximale bedrag van de brutolasten van een financiering moet vaststellen op basis van actuele woonlastpercentages van NIBUD. En dat een hypothecair financier deze normen in bijzondere gevallen mag overschrijden als hij de consument tijdig in kennis heeft gesteld van die overschrijding en de consument jegens hem schriftelijk heeft verklaard dat hij is geweest op de overschrijding van de normen en de daaraan verbonden risico's en dat hij die risico's begrijpt en accepteert. Volgens de bank mocht zij op basis van maatwerk en een woonquote van 38,3% een financiering van maximaal € 427.290,- aan de consumenten verstrekken. En is zij binnen deze marge gebleven door de consumenten een financiering van € 420.000,- te verstrekken. De consumenten hebben niet betwist dat de bank hen op basis van hun gezamenlijk inkomen van ca. € 75.000,- een financiering van € 420.000,- mocht verstrekken. De consumenten hebben ook de stelling van de bank niet betwist dat de bank heeft voldaan aan de geldende informatie- en waarschuwingsplicht uit de GHF.

De bank mocht ervan uitgaan dat de situatie met de oude woning tijdelijk was en hoefde daarover geen afspraken te maken

- 3.3 Er is ook geen sprake van overkreditering doordat de bank de financiering in 2008 heeft verstrekt voordat de oude woning was verkocht waardoor de totale financiering, van zowel de oude als de nieuwe woning, uitkwam op € 800.000,-. Onder de gegeven omstandigheden mocht de bank er namelijk van uitgaan dat sprake was van een tijdelijke situatie omdat de consumenten de oude woning zouden verkopen en de financiering daarmee zou worden teruggebracht tot € 420.000,-, wat passend was. Weliswaar blijkt uit de overgelegde stukken niet dat de bank dit expliciet met de consumenten heeft afgesproken, zoals de bank stelt en de consumenten betwisten.

¹ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Maar verkoop van de oude woning bij aankoop van een nieuwe woning is wel de gebruikelijke situatie. De consumenten hebben in deze procedure ook verklaard dat zij van plan waren om de oude woning te verkopen.

- 3.4 De commissie gaat ook niet mee in de stelling van de consumenten dat de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden door geen bindende schriftelijke afspraken met hen te maken over de verkoop van de oude woning of door geen overbruggingsconstructie overeen te komen. Zoals hiervoor is vastgesteld, was het de bedoeling van zowel de bank als van de consumenten dat de oude woning zo spoedig als mogelijk zou worden verkocht. Er was daarmee geen noodzaak om hierover afspraken te maken. De consumenten hebben ook niet onderbouwd dat het maken van bindende afspraken hierover tot een ander resultaat zou hebben geleid, in die zin dat zij de woning dan eerder zouden hebben verkocht én daarmee geen, of een lagere, restschuld zouden hebben gehad. Hetzelfde geldt voor een overbruggingsconstructie, die de consumenten overigens ook niet nader hebben toegelicht.

Het staat niet vast dat de consumenten geen schade zouden hebben geleden als de bank anders had gehandeld

- 3.5 De bank is niet ingegaan op het verwijt van de consumenten dat de bank, gelet op wat zij daarover in haar positie wist, de consumenten erop had moeten wijzen dat verkoop van de oude woning onzeker was geworden door het uitbreken van de financiële crisis. De commissie overweegt dat de bank in 2008 redelijkerwijs niet kon voorzien wat de precieze gevolgen van de financiële crisis in Nederland zouden zijn en hoe lang deze gevolgen zouden aanhouden. Maar ook als het voor de bank in 2008 voorzienbaar was geweest dat de huizenprijzen (sterk) zouden gaan dalen en woningen lang te koop zouden blijven staan, en zij de consumenten hiervan op de hoogte had moeten stellen, dan leidt dit niet tot toewijzing van de vordering van de consumenten. Het is namelijk onbekend wat de consumenten in deze hypothetische situatie zouden hebben gedaan. De consumenten hebben niet gesteld dat zij dan zouden hebben afgezien van de koop van de nieuwe woning en dat dit ook nog mogelijk was. De commissie gaat er dan ook van uit dat de consumenten de nieuwe woning ook in die situatie zouden hebben gekocht. Voor zover de consumenten stellen dat zij de oude woning dan eerder zouden hebben verkocht, hebben zij niet gesteld of onderbouwd wanneer dit dan zou zijn geweest en ook niet dat zij de woning op dat moment zonder restschuld hadden kunnen verkopen.

De bank heeft de consumenten niet gedwongen tot verkoop van de eerste woning

- 3.6 De consumenten stellen dat de bank hen heeft gedwongen om de woning in 2014, voor een te lage prijs, te verkopen, waardoor een restschuld is ontstaan. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht op dit punt tegenover de consumenten heeft geschonden. Uit het dossier blijkt niet dat de bank de consumenten heeft gedwongen of aangespoord om de woning te verkopen.

De consumenten hebben de bank in mei 2014 zelf benaderd met de mededeling dat de oude woning 'onder water' stond en dat er volgens de makelaar geen zicht was op verkoop van de woning zonder restschuld. Dat in de taxatieopdracht van 17 juni 2014 als doel het "Verkrijgen inzicht in waarde ten behoeve van (executoriale) verkoop" is opgenomen, is geen bewijs voor de stelling dat de bank de consumenten heeft gedwongen om de woning te verkopen. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat de afdeling Bijzonder Beheer van de bank opdracht heeft gegeven voor de taxatie en dat het taxatierapport is opgesteld volgens het model Bijzonder Beheer woonruimte. Daar komt bij dat de woning uiteindelijk is verkocht voor een hogere prijs dan de taxatiewaarde.

De bank hoeft de consumenten geen wettelijke rente te betalen

- 3.7 De consumenten hebben wettelijke rente gevorderd vanaf 13 december 2014 over het bedrag van € 106.474,-. Omdat de bank dit bedrag niet aan de consumenten hoeft te betalen, zal de commissie deze vordering afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

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.*