

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0274

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

Datum uitspraak	20 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Afwijzing herfinanciering. De commissie is van oordeel dat de afwijzing door de geldverstrekker van de herfinancieringsaanvraag van de consument gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument met zijn aanvulling daarop en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 januari 2026. De consument nam deel aan deze hoorzitting. Namens de geldverstrekker namen hieraan deel de heer [naam medewerker 1] en de heer [naam medewerker 2], beide behandelaar beroepszaken.
- 1.3 De consument en de geldverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft om een nieuwbouwwoning te financieren in 2022 een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) bij de geldverstrekker afgesloten. Deze geldlening bestond onder meer uit een overbruggingslening van € 60.000,- met een looptijd van één jaar.

- 2.2 De consument en de geldverstrekker hebben hierbij afgesproken dat als de verkoop-opbrengst van de bij eveneens de geldverstrekker gefinancierde oude woning tegen zou vallen het chalet – dat eigendom is van de besloten vennootschap waarvan de consument directeur-groootaandeelhouder is – verkocht zou worden om uit de verkoopopbrengst de overbruggingslening af te lossen.
- 2.3 Op 17 april 2024 heeft de consument bij de bank een financieringsverzoek ingediend tot verhoging van de geldlening en herfinanciering van de overbruggingslening. Dit financieringsverzoek heeft de bank afgewezen.
- 2.4 Op 1 augustus 2024 eindigde – de verlengde – looptijd van de overbruggingslening.
- 2.5 De oude woning van de consument is tegen de verwachting in op een later moment verkocht en tegen een lagere verkoopprijs dan was voorzien. Op 28 september 2024 vond de overdracht van de oude woning plaats. De overbruggingslening is toen niet afgelost.
- 2.6 Op 1 april 2025 heeft de geldverstrekker de consument gesommeerd de overbruggingslening uiterlijk op 30 juni 2025 af te lossen.
- 2.7 De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt en de geldverstrekker gevraagd dit standpunt te heroverwegen met als doel tot een passende oplossing te komen.
- 2.8 De geldverstrekker heeft dit bezwaar van de consument afgewezen. In haar mail van 19 mei 2025 aan de consument staat:

“(...) Bovengenoemde aanvraag¹ is afgewezen omdat deze niet past op inkomen en ook niet voldoet aan onze voorwaarden voor een maatwerkaanvraag. U heeft in het aanvraagtraject zelf aangegeven dat de aanvraag van “geen kans past” maar geen andere mogelijkheid ziet in verband met de door u geschetste gebeurtenissen. De bank heeft uw aanvraag getoetst en al het mogelijke gedaan om te bezien in hoeverre een herstructurering mogelijk was. De bank blijft bij haar standpunt dat, op basis van de destijds aangeleverde informatie, er sprake was van een onvoldoende stabiele situatie om de aanvraag te honoreren. Bij de verstrekking in 2022 was er ook al sprake van maatwerk en is op basis van de door u aangeleverde informatie (eigendom chalet) akkoord gegeven. Mochten er problemen ontstaan bij de aflossing dan zou het chalet verkocht worden waarmee de lening kon worden afgelost.

(...)

De bank blijft bij haar standpunt dat zij niet bereid is tot herfinanciering en deel 4² uiterlijk 30 juni dient te worden afgelost(...).”

¹ De financieringsaanvraag van 17 april 2024.

² Met deel 4 wordt de overbruggingslening bedoeld.

- 2.9 De consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend. De geldverstrekker heeft de invordering van de overbruggingslening voor de duur van de klachtprocedure opgeschort.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument klaagt erover dat de geldverstrekker zijn verzoek tot herfinanciering van de overbruggingslening op onredelijke gronden heeft afgewezen door geen rekening te houden met zijn persoonlijke en zakelijke belangen. De consument klaagt hiernaast over de door hem ervaren bejegening door de geldverstrekker. De consument heeft voor zijn klachten de volgende argumenten aangedragen.
- 2.11 De voorstellen van de consument om de overbruggingslening te herfinancieren zijn realistisch en haalbaar. De consument is in staat de financieringslasten te dragen, dit heeft hij ook aangetoond. Op de overbruggingslening lost hij af. Hiernaast is het risico voor de geldverstrekker mede vanwege de gunstige Loan-to-value verhouding niet groot. De geldverstrekker wijst zijn voorstellen af zonder daar inhoudelijk op in te gaan.
- 2.12 De verkoop van het chalet is zeer nadelig voor de consument, niet alleen in financieel opzicht maar ook beroepsmatig. De consument vreest daarbij dat hij zonder herfinanciering van de overbruggingslening de nieuwe woning ook zal kwijtraken en dat zal voor hem en zijn kinderen een drama zijn.
- 2.13 De consument licht toe dat hij met vele tegenslagen te maken heeft gehad zowel bij de bouw van de nieuwe woning als bij de bouw van het chalet. Deze tegenslagen hebben financieel en ook mentaal een grote impact op hem gehad en op zijn gezin.
- 2.14 De consument ervaart de benadering van de geldverstrekker als 'bot'. Zijn persoonlijke ervaring strookt niet met de ervaring die hij beroepsmatig met de geldverstrekker heeft opgedaan. De manier waarop de geldverstrekker hem benadert, versterkt zijn 'opvatting/overtuiging' dat de handelwijze van de geldverstrekker niet klopt.

Het verweer

- 2.15 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de afwijzing door de geldverstrekker van de financieringsaanvraag van de consument gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dit oordeel als volgt toe.
- 3.2 Voorop staat dat partijen hebben afgesproken dat als de consument niet in staat mocht zijn de overbruggingslening af te lossen het chalet van de consument wordt verkocht.

Dat de consument niet in staat is de overbruggingslening af te lossen, staat tussen hen vast. Voorts staat tussen partijen vast dat het chalet verkocht kan worden. Dat de in 2022 verstrekte financiering door de geldverstrekker een maatwerkoplossing was houdt hen niet verdeeld.

- 3.3 De geldverstrekker heeft haar afwijzing van het herfinancieringsverzoek voldoende toegelicht. Zo heeft de geldverstrekker als niet of onvoldoende weersproken toegelicht dat de herfinanciering niet past op het inkomen van de consument en ook niet voldoet aan de voorwaarden van een maatwerkaanvraag.
- 3.4 Ruimte voor toewijzing van de vordering van de consument bestaat alleen in het geval dat de geldverstrekker, gelet op de specifieke omstandigheden van dit geval, van haar bevoegdheid om de herfinanciering van de overbruggingslening te weigeren op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruikt zou hebben gemaakt.
- 3.5 De door de consument in dit kader aangevoerde argumenten zijn niet van zodanige aard dat zij ertoe kunnen leiden dat de afwijzing van de herfinancieringsaanvraag van de geldverstrekker naar die maatstaf onaanvaardbaar is. Het ter zitting besproken argument dat hij het chalet nu niet wil verkopen omdat hij verwacht dit na aanpassingen voor een hogere prijs te kunnen verkopen is ook niet van zodanige aard nu, als eveneens ter zitting besproken, het nog maar de vraag is of die hogere prijs de voor de aanpassingen te maken kosten zal compenseren. Op de grond dat de weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, kan de vordering van de consument niet worden toegewezen.
- 3.6 Op basis van het klachtonderdeel gericht op de bejegening kan de vordering van de consument ook niet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Of u tegen het bindend advies 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 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