Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0256

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

Datum uitspraak	16 maart 2026
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen de consument I, en mevrouw [consument 2], tezamen verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben zich tot Florius gewend voor de financiering van hun nieuwe woning. Kort voor de datum van overdracht is de hypotheekaanvraag door Florius afgewezen. De consumenten beklagen zich over de afwijzing en vorderen dat Florius de hypothecaire geldlening alsnog verstrekt of de kosten van alternatieve financiering vergoedt. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. De vorderingen worden 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 consumenten en 2) het verweerschrift van Florius.

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 en Florius 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 consumenten hebben in 2015 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Op 9 mei 2025 hebben de consumenten een nieuwe woning gekocht. De datum voor overdracht was 1 september 2025. Voor de financiering van de woning hebben de consumenten een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) ingeschakeld.

2.2 De adviseur heeft op 19 juni 2025 een hypotheekaanvraag ingediend bij Florius.

In de aanvraag is een beroep gedaan op de mogelijkheid om de rente van de bestaande hypothecaire geldlening mee te nemen naar de nieuwe (aangevraagde) hypothecaire geldlening.

2.3 Florius heeft 19 juni 2025 een renteaanbod uitgebracht. In het renteaanbod is onder meer het volgende opgenomen:

> *"Kijk in het overzicht hierna welke documenten we van u nodig hebben. We hebben vóór 3 juli 2025 minimaal een van deze documenten nodig. De overige documenten ontvangen we graag vóór 19 augustus 2025. Pas als we alle documenten hebben ontvangen, kunnen we uw aanvraag voor een offerte beoordelen.*
>
> *(...)*
>
> *Let op:*
>
> *Het is mogelijk dat wij naast de hierboven genoemde documenten nog gegevens van u nodig hebben. Ook deze documenten ontvangen wij dan graag.*
>
> *(...)*
>
> *LET OP: Het ontvangen van het renteaanbod is geen garantie dat Florius u vervolgens een offerte stuurt. Dit kan bijvoorbeeld als blijkt dat de lening die u vraagt niet past bij uw financiële situatie. Of als de opgevraagde documenten niet op tijd door ons ontvangen zijn. (...)"*

2.4 De consument I verwerft zijn inkomen uit meerdere ondernemingen, waaronder [onderneming 1]. (hierna: [onderneming 1]) Om de hypotheekaanvraag te kunnen beoordelen vroeg Florius daarom – onder meer – naar gegevens over [onderneming 1].

2.5 Op 11 juli 2025 heeft Florius bij de adviseur aangegeven dat twee documenten zijn afgekeurd. Het betrof de aangeleverde kopie van de aangifte inkomstenbelasting van de consument I en een document met toelichting over de wijze waarop [onderneming 1] aan klanten komt. Tevens is aangegeven dat de opgevraagde salarisstroken van december 2022 en 2023 nog niet zijn aangeleverd.

2.6 Op 14 juli 2025 heeft de consument I de gevraagde salarisstroken aangeleverd en toegelicht dat [onderneming 1] een managementovereenkomst heeft met een bedrijf uit Saoedi-Arabië. De consument I is directeur van dit bedrijf en bezit via zijn andere onderneming, [onderneming 2]. (hierna: [onderneming 2]) 10% van de aandelen van dit bedrijf. Florius heeft vervolgens informatie opgevraagd over [onderneming 2].

2.7 Op 17 juli 2025 heeft Florius een uittreksel van de Kamer van Koophandel van [onderneming 2] ontvangen. Diezelfde dag heeft Florius jaarcijfers opgevraagd van [onderneming 2] over de jaren 2021, 2022 en 2023 en de voorlopige jaarcijfers van 2024.

2.8 De adviseur heeft de jaarcijfers voor de jaren 2021, 2022 en 2023 aangeleverd op 21 juli 2025. Op 14 augustus 2025 heeft de adviseur ook de voorlopige jaarcijfers over 2024 aangeleverd.

2.9 Op 22 augustus 2025 heeft de adviseur documenten aangeleverd met informatie over een tweede bedrijf uit Saoedi-Arabië waarin [onderneming 2] een deelneming heeft.

2.10 Bij brief van 25 augustus 2025 heeft Florius de hypotheekaanvraag afgewezen. In de brief is vermeld dat Floris het verstrekken van een hypotheek op basis van de verkregen informatie niet verantwoord vindt.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten vorderen dat de aangevraagde hypothecaire geldlening alsnog aan hen wordt verstrekt. Voor zover dat niet mogelijk is, vorderen zij een schadevergoeding van € 10.000,- voor de kosten die zij hebben moeten maken omdat de hypotheekaanvraag op het laatste moment is afgewezen.

2.12 Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij aan dat Florius de hypotheekaanvraag onnodig laat heeft afgewezen. De hypotheekaanvraag is pas op 25 augustus 2025 afgewezen, terwijl alle relevante informatie al op 14 augustus 2025 aan Florius was verstrekt. Informatie die na deze datum is opgevraagd en verstrekt, was niet relevant voor de afwijzing. Hierdoor zijn de consumenten in de knel geraakt met de overdracht van de woning op 1 september 2025 en zagen zij zich genoodzaakt om elders financiering te regelen tegen ongunstigere voorwaarden. Vanuit Florius is geen enkel signaal gegeven dat de aanvraag zou worden afgewezen.

Het verweer

2.13 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De kern van het geschil

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of Florius misbruik van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gemaakt door de hypotheekaanvraag op 25 augustus 2025, kort voor de overdrachtsdatum af te wijzen. Omdat Florius het verweer heeft gevoerd dat de klacht niet behandelbaar is, zal de commissie daar eerst op ingaan.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Florius voert aan dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is op grond van vraag 2 onder 3 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening – vanaf 1 april 2024 (hierna: het reglement), omdat de klacht ziet op de weigering door Florius om een nieuwe hypothecaire geldlening aan te gaan.

3.3 Het verweer van Florius slaagt niet. In vraag 2 onder 3 van het reglement is bepaald dat Kifid geen klachten behandelt die zien op de weigering om een overeenkomst met een consument aan te gaan of uit te breiden, tenzij de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie begrijpt de klacht van de consumenten zo dat zij van mening zijn dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. De klacht is daarom behandelbaar.

Inhoudelijk beoordeling

3.4 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid en licht dat hieronder toe.

3.5 Florius heeft in beginsel contracts- en beleidsvrijheid. Het staat haar vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening wenst te verstrekken of wijzigen.[1] Dit betekent dat Florius in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft en op welke wijze het inkomen dient te worden geverifieerd. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als Florius in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

3.6 Florius heeft toegelicht dat zij er gedurende het aanvraagtraject achter is gekomen dat de consument I twee ondernemingen bezat. Op 22 augustus 2025 heeft Florius de laatste documenten ontvangen over de ondernemingen waar [onderneming 2] een deelneming in had. Mede aan de hand van die documenten is de aanvraag afgewezen, omdat een groot deel van de inkomsten van de ondernemingen van de consument I afkomstig is uit Saoedi-Arabië. Het stond Florius met het oog op de haar toekomende contracts- en beleidsvrijheid vrij om deze risico-inschatting te maken. Dat dit proces onnodig lang heeft geduurd is de commissie niet gebleken, laat staan dat sprake is van misbruik van contracts- of beleids-vrijheid. Dat de overdracht van de woning op 1 september 2025 – kort na de afwijzing – plaatsvond is een keuze die de consumenten zelf hebben gemaakt. Deze omstandigheid ligt dan ook in hun eigen risicosfeer.

[1] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-1058, 2022-0780, 2023-0807 en 2024-0445.

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is. De vorderingen moeten worden afgewezen.

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 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