

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0965

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk 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	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten beklagen zich erover dat Florius de getaxeerde woningwaarde na verbouwing niet heeft verwerkt, waardoor zij vanaf 2022 te veel risico-opslag hebben betaald. Florius betwist dit. Het staat vast dat de consumenten hebben ingestemd met de voorwaarden. De commissie is van oordeel dat duidelijk en ondubbelzinnig uit de voorwaarden volgt hoe de consumenten de risico-opslag zelf konden laten verlagen. Dat zij het initiatief voor de verlaging moeten nemen en daarvoor een nieuw taxatierapport moeten laten maken, komt de commissie niet onredelijk voor. De vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 In mei 2022 hebben de consumenten via een onafhankelijke hypotheekadviseur bij Florius een verhoging van hun hypothecaire geldlening aangevraagd voor de verbouwing van hun woning.

- 2.2 Florius heeft daarop een offerte toegestuurd, welke de consumenten op 18 mei 2022 hebben aanvaard. In de offerte staat:

'De marktwaarde van de woning is EUR 470.000,00'

- 2.3 Verder staat in de offerte dat de zogeheten 'Voorwaarden voor een Florius Profijt Hypotheek' van 1 februari 2022 (hierna: 'de voorwaarden') op de verhoging van toepassing zijn. In artikel 6.5 van de voorwaarden staat:

6.5 Welke veranderingen hebben een effect op de vaste rente van mijn lening?

1. Verandert er iets in de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand)? Dan kan dat effect hebben op de risicoklasse waar uw lening in valt en dus op de rente die u betaalt.

(...)c. De waarde van uw woning is gestegen

Is de waarde van uw woning gestegen? Dan kunt u Florius vragen het rentepercentage dat u moet betalen te herzien. U moet dan wel aantonen met bijvoorbeeld een taxatierapport dat de waarde van uw woning is gestegen en dat daardoor de verhouding tussen uw lening en de waarde van uw woning is veranderd. Is de waarde van uw woning gestegen, maar valt uw lening (of een aantal leningdelen) niet in een andere risicoklasse, dan verandert uw rentepercentage niet. Leest u ook artikel 6.6 'Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?'.

- 2.4 In artikel 6.6 staat:

Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?

*1. U moet Florius per brief of per e-mail vragen om het rentepercentage te veranderen.
2. U moet aantonen wat de actuele marktwaarde van uw woning is. Florius bepaalt op welke wijze u de marktwaarde aan kunt tonen en bepaalt de eisen waaraan dit moet voldoen. U leest hierover meer op florius.nl of neemt u contact op met uw adviseur.
3. Nadat Florius de benodigde documenten heeft ontvangen en heeft goedgekeurd stuurt Florius u een bericht met daarin het nieuwe rentepercentage. Hierin staat vanaf wanneer dit rentepercentage geldt. Het nieuwe rentepercentage geldt alleen voor toekomstige maandbedragen. Ook als het rentepercentage niet wordt veranderd, dan laten wij u dat weten.*

- 2.5 En in artikel 6.8 staat:

Kan ik de waarde veranderen die Florius hanteert voor mijn woning?

*De waarde kan alleen veranderen als de voorwaarden van Florius dat toestaan. U moet dan altijd een recent document waaruit de waarde van uw woning blijkt aan Florius geven. Florius bepaalt uit welk document de recente waarde van uw woning kan blijken.
(..)*

- 2.6 Om in aanmerking te komen voor de verhoging, hebben de consumenten de marktwaarde van hun woning op 26 april 2022 laten taxeren. In het taxatierapport staat dat de marktwaarde van de woning voor verbouwing € 470.000,- bedraagt, en na verbouwing € 535.000,-. De consumenten hebben het taxatierapport aan Florius toegestuurd.
- 2.7 Voor de berekening van de risico-opslag heeft Florius een bedrag van € 470.000,- aangehouden als de marktwaarde van de woning. De verhoging van de hypothecaire geldlening is vervolgens zonder bouwdepot verstrekt.

De klacht en de vorderingen van de consumenten

- 2.8 De consumenten vorderen dat Florius vanaf 2022 een bedrag van € 535.000,- aanhoudt als de marktwaarde van hun woning of anders de kosten van een nieuw taxatierapport betaalt.
- 2.9 Ter onderbouwing van hun vordering stellen zij het volgende. Ze zijn het niet eens dat Florius € 470.000,- als woningwaarde in haar administratie heeft verwerkt. Florius wil zo voorkomen dat zij een lagere risico-opslag betalen. Het feit dat het bouwdepot zonder voorbehoud is overgemaakt, betekent volgens hen dat Florius ook heeft ingestemd met een woningwaarde van € 535.000,-. Anders had zij hen in 2022 moeten informeren dat hun taxatierapport onvoldoende was of een bouwdepot beter aansluit. Dat is niet gebeurd, en daarmee heeft Florius niet aan haar zorgplicht voldaan. Dat Florius nu zegt dat het taxatierapport uit 2022 te oud is, is ook erg flauw.

Het verweer van Florius

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

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie heeft de klacht van de consumenten opgevat als een klacht over de risico-opslag. Beoordeeld moet daarbij worden of Florius de woningwaarde na verbouwing vanaf 2022 dient toe te passen op de hypothecaire geldlening van de consumenten of de kosten dient te dragen van een nieuw taxatierapport. De commissie beantwoordt deze twee vragen ontkennend en licht hieronder toe waarom.

Florius is niet tegenover de consumenten tekortgeschoten

- 3.2 Het standpunt van de consumenten dat Florius zich ongerechtvaardigd verrijkt heeft door vanaf 2022 een te hoge risico-opslag te hanteren, volgt de commissie niet.

Het valt niet in te zien waarom het hanteren van de (hogere) risico-opslag door Florius ongerechtvaardigd is, aangezien Florius niet door de consumenten – via een WOZ-waarde taxatieverslag, een gevalideerd taxatierapport of Calcasa Model Taxatie rapport – op de hoogte is gesteld van de waardestijging van het onderpand (hun woning) nadat de verbouwing is uitgevoerd.

- 3.3 Florius heeft in de stukken verklaard dat zij in 2022 de verhoging heeft verstrekt zonder bouwdepot en dan niet zeker weet of de verbouwing ook volgens het verbouwplan wordt uitgevoerd. Voorts bevat het taxatierapport uit 2022 weliswaar een waarde na een verbouwing die nog moest plaatsvinden, maar dat was op dat moment niet de actuele woningwaarde. Voorts, zo stelt Florius verder, heeft zij er geen zicht op hoe de verbouwing vervolgens is uitgevoerd. Om een goed beeld van de waarde van het onderpand na verbouwing te krijgen, is daarom een nieuwe taxatie van de actuele marktwaarde nodig. Om die redenen heeft zij de woningwaarde na verbouwing niet in haar administratie verwerkt. Dit standpunt van Florius komt de commissie niet onredelijk voor.
- 3.4 De consumenten verwijten Florius ook dat zij onzorgvuldig is geweest door hen bij de verhoging niet volledig te informeren. De commissie stelt voorop dat naar vaste lijn in haar uitspraken een professionele financiële dienstverlener een (bijzondere) zorgplicht heeft. Doel daarvan is onder meer de consument te beschermen tegen de gevaren van eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht. Hoe ver die zorgplicht gaat, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval, waaronder de toepasselijke publiekrechtelijke regels. Tegen die achtergrond oordeelt de commissie als volgt.
- 3.5 Florius heeft onweersproken gesteld dat zij de consumenten voorafgaand aan de overeenkomst en gedurende de looptijd middels jaaroverzichten schriftelijk heeft geïnformeerd over de risicoklassen en welke stappen zij moeten ondernemen om de risicoklassen te laten wijzigen. Ook zijn de consumenten erop gewezen dat het gaat om de actuele marktwaarde van het onderpand, aldus Florius. Gelet op de omstandigheden van deze situatie, is de commissie van oordeel dat Florius – in haar rol als kredietverstrekker – niet verplicht was om de consumenten nader te informeren. De consumenten zijn in 2022 ook bijgestaan door een hypotheekadviseur en het had op de weg gelegen van de consumenten om de adviseur hierover vragen te stellen. Niet is komen vast te staan dat Florius haar zorgplicht op dit punt heeft geschonden. Bijzondere omstandigheden die een andere conclusie rechtvaardigen, zijn ook niet gesteld of gebleken.
- 3.6 Verder geldt dat Florius een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dat betekent dat zij in beginsel de vrijheid heeft om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met een consument wil sluiten. Deze vrijheid kan alleen worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of als Florius in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen, past de commissie de nodige terughoudendheid toe.

- 3.7 De commissie is in dit geval van oordeel dat Florius binnen de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gehandeld. Dat Florius ervoor heeft gekozen om de risico-opslag niet automatisch en met terugwerkende kracht aan te passen, leidt er niet toe dat het beleid dat zij hanteert naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zoals de commissie in eerdere uitspraken¹ heeft geoordeeld, is Florius niet gehouden om actief bij haar klanten na te vragen of de waarde van de woning is gewijzigd. Niet op grond van wettelijke bepalingen en ook niet op grond van haar zorgplicht. Florius is daartoe ook niet verplicht op basis van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 3.8 Verder bepalen de voorwaarden naar het oordeel van de commissie duidelijk wanneer de consumenten hun risico-opslag door Florius kunnen laten verlagen. Dat zij hiervoor een nieuw taxatierapport moeten laten opmaken, is niet onredelijk. Bij repliek hebben de consumenten nog aangevoerd dat de goedkopere taxatierapporten (Calcasa Modeltaxatie en WOZ-waarde taxatieverslag) geen juist beeld geven van de exacte woningwaarde. De commissie begrijpt dat de consumenten een belang hebben bij een zo hoog mogelijk waardebeoordeling tegen zo laag mogelijke kosten, maar dat betekent niet dat de opties die Florius biedt om de risico-klasse te verlagen, onredelijk zijn.

Conclusie

- 3.9 De commissie concludeert dat Florius niet tekort is geschoten tegenover de consumenten. De klacht van de consumenten is daarom ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het in de artikelen 6.5, 6.6 en 6.8 van de voorwaarden bepaalde van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het in de artikelen 6.5, 6.6 en 6.8 bepaalde niet in strijd met deze regelgeving.

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-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

¹ Zie onder andere GC Kifid 2025-0263 vanaf overweging 3.12 en GC Kifid 2025-0431 rechtsoverweging 3.5, te vinden op www.kifid.nl onder uitsprakenregister.

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