Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0835

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	24 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben bij de kredietverstrekker een hypothecaire lening afgesloten. De consumenten hebben gevraagd het rentecontract open te breken en de financiering te verhogen. De kredietverstrekker heeft op 10 december 2025 daarvoor een offerte uitgebracht. In de offerte is opgenomen dat de consumenten – op basis van de vergelijkingsrente per 9 december 2025 – een vergoeding verschuldigd zijn van € 11.308,33 vanwege het voortzetten van de lening in gewijzigde vorm. De consumenten hebben de offerte dezelfde dag ondertekend; de kredietverstrekker heeft de verhoging (na verrekening met de vergoeding) op 22 december 2025 uitbetaald. De consumenten klagen erover dat de kredietverstrekker te laat uitbetaalde, dat de vergelijkingsrente op het moment van uitbetaling gunstiger voor hen zou zijn en dat zij dus een te hoge vergoeding hebben betaald. De commissie oordeelt dat de kredietverstrekker hen aan de getekende offerte mag houden en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

3.1 In haar dupliek heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat de consumenten hun klacht bij repliek hebben gewijzigd en dat deze 'nieuwe' klacht niet behandelbaar is. Omdat dit het meest verstrekkende verweer van de kredietverstrekker is, behandelt de commissie dit punt als eerste.

3.2 De klacht gaat erover dat de kredietverstrekker volgens hen ten onrechte vasthoudt aan de vergoeding die in de offerte is opgenomen, terwijl een latere vergelijkingsrente volgens hen moest worden toegepast. Bij hun klacht hebben de consumenten nadrukkelijk gewezen op de uitbetaling die volgens hen te laat plaatsvond. Maar zij hebben daarbij ook opgemerkt dat de kredietverstrekker handelt in strijd met een leidraad van de AFM,[1] *"waarin is bepaald dat bij meerdere mogelijke peildata het voor de consument meest gunstige moment moet worden gehanteerd."*[2]

3.3 De kredietverstrekker is in haar verweer onder meer ingegaan op een nadere toelichting van de AFM op haar leidraad.[3] Uit die toelichting volgt dat de AFM een wezenlijk verschil ziet tussen vervroegde aflossing en het wijzigen van een rentecontract, en dat bij het wijzigen van het rentecontract mag worden uitgegaan van de datum waarop de nieuwe rente wordt vastgesteld. In hun repliek zijn de consumenten ingegaan op het – volgens hen: onterechte – onderscheid dat wordt gemaakt tussen het wijzigen van een rentecontract en het vervroegd aflossen van een hypotheek.

3.4 In haar dupliek stelt de kredietverstrekker dat de consumenten met de repliek hun klacht over te late uitbetaling laten rusten, en een nieuwe klacht hebben aangedragen over het onderscheid tussen vervroegde aflossing en het wijzigen van een rentecontract. Volgens de krediet-verstrekker is ten aanzien van die nieuwe klacht de interne klachtenprocedure niet doorlopen en kan de klacht niet door Kifid worden behandeld.

3.5 De commissie is van oordeel dat de consumenten met hun repliek de klacht niet hebben gewijzigd, maar dat zij nader zijn ingegaan op een punt dat reeds onderdeel was van hun klacht. Het gaat de consumenten er nog altijd om dat de kredietverstrekker ten onrechte vasthoudt aan de vergoeding die in de offerte is opgenomen. Het standpunt van de kredietverstrekker – dat de klacht over het onderscheid nieuw is – strookt bovendien niet met haar verweer. Daarin is zij immers zelf naar aanleiding van de klacht ingegaan op dat onderscheid.

---

[1] Autoriteit Financiële Markten.
[2] Leidraad vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek - Uitgangspunten berekening van het financiële nadeel.
[3] Sectorbrief hypotheekaanbieders inzake vergoeding vervroegde aflossing, AFM, 18 april 2023.

Voorts valt niet in te zien dat de consumenten hun initiële klacht hebben losgelaten, enkel door zich in hun repliek te beperken tot het onderscheid tussen het wijzigen van een rentecontract en het vervroegd aflossen van een hypotheek. De klacht is dan ook behandelbaar.

De kredietverstrekker mag de consumenten aan de overeengekomen vergoeding houden

3.6 De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is. Door de offerte te ondertekenen, hebben de consumenten zich ertoe verbonden € 11.308,33 te vergoeden. Partijen mogen in beginsel zelf afspreken of zij een rentecontract willen wijzigen en onder welke voorwaarden. Dat noemen juristen contractsvrijheid. Deze contractsvrijheid kan beperkt worden door de wet, of indien het gebruik van deze vrijheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is,[4] of wanneer daarmee misbruik wordt gemaakt van een bevoegdheid.[5]

3.7 Indien de consumenten het niet eens waren met de wijze van berekening van die vergoeding, waarbij werd uitgegaan van de vergelijkingsrente per 9 december 2025, had het op hun weg gelegen dat kenbaar te maken en de offerte niet te ondertekenen. Partijen zijn niet overeengekomen dat een gunstige renteontwikkeling voor de consumenten voorafgaand aan de uitbetaling leidt tot een andere vergoeding – waarbij de commissie opmerkt dat evenmin is overeengekomen dat een gunstige renteontwikkeling voor de kredietverstrekker kan leiden tot een andere vergoeding. De afspraak is dat de consumenten € 11.308,33 vergoeden, ongeacht de renteontwikkelingen. De kredietverstrekker mag de consumenten daaraan houden.

3.8 Er is geen direct tussen de consumenten en de kredietverstrekker geldende bepaling die voorschrijft hoe de berekening van een vergoeding moet plaatsvinden bij een wijziging van een rentecontract. De commissie ziet in dit geval ook geen omstandigheden waardoor hetgeen tussen partijen is overeengekomen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Evenmin is er sprake van misbruik van bevoegdheid.

3.9 De consumenten hebben een vergelijking gemaakt tussen de wijze waarop de vergoeding is berekend in hun situatie en hoe die moet worden berekend bij het vervroegd aflossen van een hypotheek. Volgens hen zou de vergoeding in hun situatie op dezelfde wijze moeten worden berekend als wanneer zij hun hypotheek vervroegd zouden aflossen. Het onderscheid tussen het wijzigen van een rentecontract en het vervroegd aflossen van een hypotheek – en dus ook tussen de berekeningsmethodes van de vergoedingen daarvoor – zou kunstmatig zijn en geen recht doen aan de economische werkelijkheid van de transactie. Ook zou het niet passen bij het werkelijke nadeel van de kredietverstrekker.

3.10 De AFM houdt toezicht op kredietverstrekkers.

[4] Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).
[5] Artikel 3:13 lid 1 BW.

Zij ziet er onder meer op toe dat kredietverstrekkers bij wijzigingen van rentecontracten geen vergoeding rekenen die hoger is dan het financiële nadeel dat zij door de wijziging lijden.[6] De AFM heeft in haar toelichting op de leidraad (zie alinea 3.3) beschreven hoe dat financiële nadeel beter benaderd wordt:

> *"Bij een wijziging van het rentecontract wordt de vergoeding in principe op dezelfde wijze berekend als bij vervroegd aflossen. Het proces van het wijzigen van het rentecontract verschilt echter wezenlijk van het proces van vervroegd aflossen, waardoor de AFM van mening is dat bij een wijziging van het rentecontract een andere datum het financiële nadeel beter benadert. Dit is de datum waarop de nieuwe rente wordt vastgesteld.*
>
> *(...) Indien een andere datum zou worden gekozen als de datum waarop de nieuwe rente wordt vastgesteld, dan moet de aanbieder een andere vergelijkingsrente en vergoeding toepassen, maar moet zij tegelijkertijd wel het eerder gedane aanbod voor de nieuwe rente volgen. Dit is onlogisch en zorgt ervoor dat de aanbieder mogelijk veel minder in rekening kan brengen dan haar financiële nadeel."*

3.11 Bij de vaststelling van wat redelijkheid en billijkheid eisen, moet de commissie rekening houden met algemeen erkende rechtsbeginselen, met de in Nederland levende rechtsovertuigingen en met de maatschappelijke en persoonlijke belangen, die bij het gegeven geval zijn betrokken.[7] Daarom betrekt de commissie ook de toelichting van de AFM bij haar oordeel. De commissie vindt de uitleg van de AFM overtuigend. Daarom is de commissie van oordeel dat de door partijen overeengekomen wijze van berekening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is: de kredietverstrekker brengt met de overeengekomen vergoeding niet meer in rekening dan haar financiële nadeel. Ook volgt uit de toelichting dat de gehanteerde berekeningswijze geen misbruik van bevoegdheid oplevert en dat er geen sprake is van strijd met een 'algemeen gelijkheidsbeginsel', zoals door de consumenten gesteld, aangezien gevallen van het wijzigen van een rentecontract en het vervroegd aflossen van een hypotheek niet gelijk zijn.

3.12 Of de kredietverstrekker te laat was met het uitbetalen van de verhoging (na verrekening met de vergoeding), hetgeen de kredietverstrekker overigens betwist, maakt het voorgaande niet anders. Indien de kredietverstrekker inderdaad te laat was met het uitbetalen, maakt dat namelijk nog niet dat er van een andere vergelijkingsrente zou moeten worden uitgegaan. Daarvoor ontbreekt iedere grond. Hooguit zou er een verplichting zijn tot vergoeding van eventuele schade die de consumenten daardoor hebben geleden.

---

[6] Artikel 81ca lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.
[7] Artikel 3:12 BW.

Maar in dit geval is de schade die het gevolg is van de vertraging – € 808,- in verband met het niet kunnen voldoen aan een verplichting uit een leasecontract – al door de kredietverstrekker aan de consumenten vergoed.

3.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 3 Burgerlijk Wetboek
Artikel 12
Bij de vaststelling van wat redelijkheid en billijkheid eisen, moet rekening worden gehouden met algemeen erkende rechtsbeginselen, met de in Nederland levende rechtsovertuigingen en met de maatschappelijke en persoonlijke belangen, die bij het gegeven geval zijn betrokken.

Artikel 13 lid 1
Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.

Boek 6 Burgerlijk Wetboek
Artikel 248 lid 2
Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.