

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0095

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

Datum uitspraak	29 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt onder meer over het beleid van de bank om maar één overbruggings-hypotheek per onderpand toe te staan. Naar het oordeel van de commissie staat het de bank vrij om op dit punt haar eigen beleid te bepalen. De consument mocht er daarnaast niet vanuit gaan dat de bank de overbruggingslening niet zou toetsen aan het acceptatie-beleid. Het is niet gebleken dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is of dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. De vordering is 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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 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 consument en de bank 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 in 2017 samen met zijn toenmalige partner een hypothecaire geld-lening afgesloten bij de bank. In 2020 hebben zij hun hypotheek verhoogd. Op de lening-delen zijn de 'Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek' uit 13 mei 2020 (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. Onder deze voorwaarden is het mogelijk om met een overbruggingskrediet de overwaarde op de oude woning te gebruiken voor de aankoop van een nieuwe woning.

- 2.2 In 2024 zijn de consument en zijn partner uit elkaar gegaan. Omdat zij voor de hypothecaire lening op hun gezamenlijke woning een aantrekkelijke rente betaalden, wilden zij beiden (ieder voor 50%) een overbruggingskrediet op hun gezamenlijke woning vestigen en daarvoor (ieder voor 50%) gebruik maken van de overwaarde van hun oude woning.
- 2.3 Op 28 oktober 2024 heeft de consument een nieuwe woning gekocht. In de koop-overeenkomst staat dat deze door hem kan worden ontbonden als hij uiterlijk 11 december 2024 geen bindend aanbod van een bank heeft ontvangen voor een bedrag van € 265.000,-.
- 2.4 Zowel de consument als zijn ex-partner hebben zich laten bijstaan door dezelfde hypotheekadviseur (hierna: adviseur). De adviseur heeft eerst voor de ex-partner een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank en daarna voor de consument. Op 1 november 2024 is aan de consument een renteaanbod uitgebracht. Op 11 november 2024 hebben de bank en de adviseur telefonisch met elkaar gesproken over de aanpassing van de financieringsopzet. Hierbij is besproken dat de consument en zijn ex-partner niet beiden een overbruggingskrediet kunnen afsluiten op de oude woning. Na dit telefoongesprek heeft de bank bij brief van 11 november 2024 aanvullende informatie opgevraagd bij de adviseur. Omdat de ex-partner al gebruik had gemaakt van een overbruggingskrediet op de overwaarde van de oude woning, heeft de bank de aanvraag van de consument op dit punt afgewezen en gewezen op een 'fictieve overbrugging' als mogelijk alternatief.
- 2.5 Op 13 november 2024 heeft de adviseur een aanvraag ingediend bij de bank voor een fictieve overbrugging. De adviseur heeft daarbij het volgende vermeld:
- 'Het leningdeel van € 150.000,- betreft een fictieve overbrugging. Dit is besproken met [naam] i.c.m. afdeling products en de manager. Relatie gaat uit elkaar en Florius kan helaas geen twee overbruggingskredieten op een pand sluiten. Daarom deze optie met fictieve overbrugging. Hierbij heb ik de waarde van de woning fictief op € 700.000 gezet omdat anders het fictieve overbruggingsdeel niet aflossingsvrij kan zijn en niet past op LTV.'*
- 2.6 Bij brief van 18 november 2024 heeft de bank een nieuwe financieringsopzet en aanvullende stukken opgevraagd bij de adviseur. Ook is aan de adviseur telefonisch bericht dat de marktwaarde van de woning niet fictief verhoogd kon worden. Er was een explain nodig, omdat er een overschrijding zou zijn op basis van het inkomen en de marktwaarde van de woning.
- 2.7 Het explainformulier is op 18 november 2024 ingediend. De adviseur heeft op dit formulier het volgende vermeld:
- 'Naast het beschikbare spaargeld beschikt relatie nog over een recreatiewoning, welke vrij is van financiering. Deze recreatiewoning wordt ook verkocht en zal naar verwachting € 250.000,- opleveren.'*

Het eigen vermogen van relatie stijgt dan naar € 143.000,- Al met al een prima uitgangssituatie welke enkel door de fictieve 'overbrugging' tijdelijk buiten de norm valt.'

- 2.8 Op 26 november 2024 heeft de bank met de adviseur gebeld over de explain, omdat maar maximaal 100% van de woning op grond van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF) gefinancierd mag worden. De waarde van de woning was € 490.000,-, terwijl de aanvraag € 499.900,-, inclusief de fictieve overbrugging, betrof.
- 2.9 Op 29 november 2024 heeft de bank de explain afgewezen omdat het inkomen niet voldoende was. De bank heeft de adviseur gebeld en voorgesteld om een nieuw annuïtair leningdeel met een looptijd van 30 jaar en een rentevaste periode van 10 jaar aan de hypotheek van de ex-partner toe te voegen, zodat de consument gebruik zou kunnen maken van een regulier overbruggingskrediet. De adviseur heeft het voorstel van de bank afgewezen.
- 2.10 Op 29 november 2024 heeft de consument zijn vakantiewoning verkocht voor € 242.424,24.
- 2.11 De adviseur heeft aan de bank voorgesteld de verkochte vakantiewoning als onderpand te nemen voor het overbruggingskrediet. De bank heeft daarna op 2 december 2024 de volgende stukken opgevraagd bij de adviseur:

Wilt u deze documenten nog insturen of uploaden?

Om deze aanvraag verder te kunnen beoordelen, hebben wij nog de volgende documenten nodig:

- Interne actie benodigd. Geen actie benodigd van adviseur.
- een bewijsstuk waaruit de werkelijke verkoopkosten van de huidige woning blijken
- een verklaring van de verkopend makelaar waarin bevestigd wordt dat de ontbindende voorwaarden van de te verkopen woning te [REDACTED] definitief verlopen zijn

- 2.12 En op 4 december 2024 de volgende stukken:

Wilt u deze documenten nog insturen of uploaden?

Om deze aanvraag verder te kunnen beoordelen, hebben wij nog de volgende documenten nodig:

- Bewijs dat er geen gebruik is gemaakt van de wettelijke bedenktijd tot 4 december.
 - Graag ontvangen wij een bewijs dat er geen gebruik is gemaakt van de wettelijke bedenktijd tot 4 december.
- Onderling getekende overeenkomst
 - Graag ontvangen wij een onderling getekende overeenkomst, einde samenwonen, waaruit blijkt dat de klant gerechtigd is voor x% van de opbrengst van de vakantiewoning. De overbrugging kan maximaal het percentage van de opbrengst van de vakantiewoning zijn, waar meneer recht op heeft.

- 2.13 Op 5 december 2024 heeft de bank de gevraagde stukken ontvangen en op 6 december 2024 heeft de bank een offerte uitgebracht, welke op 7 december 2024 door de consument is geaccepteerd. Uit de offerte volgt onder meer dat voor de financiering van de nieuwe woning gebruik is gemaakt van een tijdelijk overbruggingskrediet.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.14 De consument vordert een schadevergoeding ter hoogte van € 10.000,- van de bank vanwege de lagere verkoopopbrengst van zijn vakantiewoning, de verkoopkosten € 500,-, de langere overbruggingskosten en de makelaarskosten € 500,-. Hij stelt ook emotionele schade te hebben geleden.
- 2.15 Ter onderbouwing stelt hij het volgende. De consument kon de lage rente niet meenemen voor het overbruggingskrediet. Voorts is het beleid van de bank – dat per onderpand slechts één overbruggingskrediet toestaat – in strijd met het gelijkheidsbeginsel. Door dit beleid kon alleen zijn ex-partner een overbruggingskrediet vestigen op de overwaarde van de oude woning, terwijl andere banken meerdere overbruggingskredieten op één onderpand wel toestaan. Bij repliek heeft de consument nog aangevoerd dat de bank aangaf dat haar technische systemen de overwaarde niet tweemaal konden verwerken en dat het beleid op korte termijn zou worden aangepast. Tegen die achtergrond is het zwak dat de bank zich nu beroept op het destijds geldende beleid, temeer daar zij zelf een fictieve overbrugging voorstelde om dat beleid te omzeilen. Ook kwam de bank met het onuitvoerbaar voorstel om zijn ex-partner een hogere hypotheek te verstrekken, zodat zij geen overbruggingskrediet nodig zou hebben. Verder voert de consument aan dat hoe de bankspaarhypotheek en de risico-opslag zijn afgesloten, verdient niet de schoonheidsprijs. De bank heeft toegegeven dat er veel fouten zijn gemaakt in dit dossier. Dat blijkt ook uit het feit dat de bank € 1.497,50 aan de adviseur heeft betaald voor het vele werk dat de adviseur extra heeft uitgevoerd.
- 2.16 Als oplossing stelde de bank een fictieve overbrugging voor, waarvoor een explain nodig was. Ten onrechte is daarbij zijn inkomen getoetst, waarna de aanvraag werd afgekeurd.
- 2.17 Doordat hij geen overbruggingshypotheek kreeg en de bank bleef tegenwerken (herhaaldelijk teruggeven van vragen, stukken opvragen die ze al hadden gekregen) heeft hij hun vakantiewoning noodgedwongen eerder en tegen een lagere prijs verkocht. Bij meer tijd zou de opbrengst circa € 15.000,- hoger zijn geweest; een vergelijkbare, meer gedateerde woning is later voor € 10.000,- meer verkocht. Verkoop was de enige optie om de nieuwe woning aan te kunnen kopen en te voorkomen dat hij met zijn kinderen zonder woning zouden komen te zitten. Door deze verkoop verviel bovendien de mogelijkheid voor de schoonouders om dicht bij hun kleinkinderen te kunnen verblijven.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie heeft de bij repliek geuite klacht van de consument over de omstandigheden waaronder de bankspaarhypothek en de risico-opslag zijn afgesloten, opgevat als een onderbouwing van zijn ingestelde vordering en niet als een nieuw klachtonderdeel. Indien dit wel zo is bedoeld, dan kan de commissie die klacht niet behandelen op grond van haar reglement omdat partijen op dit punt een minnelijke regeling hebben getroffen.

Waar gaat de klacht over?

- 3.2 Beoordeeld moet dan worden of de bank 1) de overbruggingshypothek op grond van haar beleid dat slechts één overbruggingshypothek op hetzelfde onderpand kan worden gevestigd mocht afwijzen en 2) voldoende voortvarend heeft gehandeld tijdens de aanvraag. De commissie komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en licht dat hieronder toe.

Heeft de bank gehandeld binnen haar beleidsvrijheid?

- 3.3 Als uitgangspunt geldt dat de bank in principe niet verplicht is om een financiering aan te bieden. In haar voorwaarden biedt zij wel een overbruggingskrediet aan. Het is dan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank hieraan voorwaarden verbindt. De commissie overweegt vervolgens dat de bank in beginsel de vrijheid heeft om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met een consument wil sluiten. Deze beleidsvrijheid kan alleen worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.¹ Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen, past de commissie de nodige terughoudendheid toe.
- 3.4 De bank heeft aangevoerd dat zij tot 1 oktober 2025 als beleid had dat slechts één overbruggingshypothek kon worden gevestigd op één onderpand. Voor de bank was het op dat moment systeemtechnisch niet mogelijk om de overbruggingshypothek gesplitst toe te passen op één onderpand. Er kan in dat licht niet geconcludeerd worden dat toepassing van dit beleid in het onderhavige geval misbruik van bevoegdheid of een schending van geldende wet- en regelgeving oplevert, dan wel dat de bank door toepassing van dit beleid in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van haar beleidsvrijheid. Op de bank rust namelijk ook een verplichting haar processen zorgvuldig in te richten om fouten te voorkomen, zoals de bank ook in de stukken heeft gesteld.

¹ Zie ook Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2017-564, 2019-985 en 2024-0484.

Nadat bij de bank een oplossing was gecreëerd, heeft zij op 1 oktober 2025 haar beleid verruimd. Tussen de hypotheekaanvraag van de consument (1 november 2024) en de beleidswijziging (1 oktober 2025) ligt dus een periode van ruim één jaar. En hoe vervelend ook, de consument viel daardoor buiten de boot. Maar ook dat maakt het beleid zelf of de wijze van toepassing door de bank, niet onredelijk of in strijd met de wet- of regelgeving.

- 3.5 De consument verwijt de bank ook dat voor de ‘fictieve overbrugging’ ten onrechte zijn inkomen is getoetst, waardoor de explain is afgewezen. De bank heeft aangevoerd dat zij wettelijk verplicht is om bij een nieuwe geldlening de financiële positie van de consument te beoordelen en te bepalen of de geldlening passend is. Hoe zij dat doet, is vastgelegd in het acceptatiebeleid, waarbij rekening is gehouden met wet- en regelgeving. De commissie volgt de bank in haar onweersproken toelichting dat (1) voor de ‘fictieve overbrugging’ een inkomenstoets geldt omdat het een gewone geldlening betreft en (2) het resultaat van de inkomenstoets was dat het inkomen van de consument onvoldoende was. Om die reden is de aanvraag afgewezen. De toelichting van de bank in aanmerking genomen zijn de commissie geen feiten of omstandigheden gebleken die tot het oordeel kunnen leiden dat het toepassen van het acceptatiebeleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook is niet gebleken dat sprake is van strijd met geldende wet- en regelgeving of misbruik van bevoegdheid. Bij haar oordeel is meegewogen dat de consument en zijn ex-partner zijn bijgestaan door dezelfde adviseur en onweersproken is gesteld dat deze adviseur op de hoogte had kunnen zijn van het destijds geldende beleid van de bank. Ook de overige argumenten van de consument kunnen naar het oordeel van de commissie niet leiden tot een ander oordeel.

Is de bank toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening?

- 3.6 Tussen partijen staat vast dat de overbruggingshypotheek is verstrekt met de vakantiewoning als onderpand. In zoverre staat vast dat de bank heeft gedaan wat haar is verzocht.
- 3.7 De consument voert aan dat de bank hem heeft tegengewerkt in het aanvraagtraject. De bank heeft dit betwist en die betwisting onderbouwd door aan te tonen dat zij voortvarend heeft gehandeld. Zo heeft zij de adviseur in het telefoongesprek van 29 november 2024 (waarin de adviseur liet weten dat de vakantiewoning was verkocht) gevraagd of de vakantiewoning als onderpand kon dienen, dat op 2 december 2024 opnieuw telefonisch besproken met de adviseur, op 4 december 2024 bij de adviseur aanvullende stukken opgevraagd over de vakantiewoning, welke stukken op 5 december 2024 zijn ontvangen, vervolgens op 6 december 2024 een offerte uitgebracht, welke op 7 december 2024 door de consument is geaccepteerd. De commissie is van oordeel dat de bank onderliggende stukken mag opvragen om een goede beoordeling te kunnen maken voor een kredietaanvraag. Dat hierbij niet voortvarend of onzorgvuldig zou zijn gehandeld door de bank, is de commissie niet gebleken. De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de bank tekort is geschoten tegenover de consument. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond. Daarmee is er ook geen basis voor het toewijzen van de gevorderde schadevergoeding.

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 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