

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0619

(mr. J. van der Groen, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2003, de acceptatienormen intermediair 2004 en het toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking op basis van maatwerk

Samenvatting

De consument stelt dat sprake is van overkreditering, omdat de bank is afgeweken van haar eigen beleid en een toetsrente van 3,7% heeft gehanteerd in plaats van 6%. De bank heeft dit betwist en voert aan dat gerekend mocht worden met de overeengekomen rente van 3,7%, omdat de rentevastperiode langer was dan vijf jaar. Dit verweer slaagt. De commissie wijst de vordering af.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 Op 6 september 2005 heeft de consument (via een hypotheekadviseur) een hypotheek-aanvraag gedaan bij de bank. Op het aanvraagformulier wordt handgeschreven vermeld: *“bijgevoegd toetsingsformulier o.b.v. maatwerk!!”* Verder wordt onder *“overige verplichtingen (leningen, alimentatie)”* vermeld: *“N.V.T.”*

- 2.2 Op 8 september 2005 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 213.000,-, tegen een rentepercentage van 3,7% en een rentevastperiode van zes jaar. Daarnaast wordt in de offerte vermeld dat de Gedragscode Hypothecaire Financieringen van toepassing is. Ook wordt vermeld: *“deze offerte betreft maatwerk en is tot stand gekomen op basis van uw specifieke inkomens/vermogenspositie”*.
- 2.3 De consument heeft deze offerte op enig moment voor akkoord ondertekend, waarna een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 110.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 1 oktober 2005.
- 2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Er is sprake van overkreditering. Er was sprake van een rentevastperiode van zes jaar, wat betekent dat met een minimale toetsrente van 6% gerekend had moeten worden volgens de eigen acceptatieregels van de bank. En volgens de GHF2003 was de bank verplicht om voor het bepalen van de leencapaciteit minimaal met de lasten van een 30 jarige annuïtaire hypotheek te rekenen en dus niet met het zesjarig rentepercentage van 3,7%. De maximale hypothecaire geldlening mocht € 153.000,- bedragen, terwijl € 213.000,- is verstrekt. De bank heeft zich niet gehouden aan haar eigen acceptatieregels en dient de schade die de consument hierdoor lijdt te vergoeden. De consument verwijst naar een uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid, met uitspraaknummer 2019-015. Hieruit volgt volgens de consument dat ook in zijn geval sprake is van overkreditering.

Het verweer

- 2.6 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

- 3.1 Ter beoordeling staat de vraag of sprake is van overkreditering. Naar het oordeel van de commissie is hiervan geen sprake en moet de vordering worden afgewezen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.
- 3.2 De commissie merkt op dat de (vertegenwoordiger van de) consument na dupliek nog een reactie heeft toegezonden. De consument was hiertoe echter niet in de gelegenheid gesteld. Deze reactie zal dan ook buiten beschouwing worden gelaten.

Het juridisch kader

- 3.3 Ten tijde van het verstrekken van de hypothecaire lening (in 2005) bestond nog geen specifieke wettelijke regeling ter voorkoming van overkreditering van consumenten bij hypothecair krediet. Banken hanteerden in de regel een eigen acceptatiebeleid. Niettemin bracht ook in die periode de zorgplicht van de bank mee dat zij voorafgaand aan de kredietverlening inlichtingen diende in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie van de consument om te beoordelen of overkreditering plaatsvond. Indien het verlangde krediet mogelijk niet verantwoord was, moest de bank de consument daarop wijzen en hem waarschuwen voor het daaraan verbonden risico¹. De omstandigheid dat de consument de bijstand had van een tussenpersoon, doet aan de zorgplicht niet af. De bank mocht ook niet zonder meer afgaan op de inlichtingen over de inkomens- en vermogenspositie van de consument die de tussenpersoon haar verschaftte. Zij bleef zelf ervoor verantwoordelijk om te waken tegen overkreditering en moest zo nodig zelf nadere inlichtingen inwinnen of gegevens verifiëren).² Het is aan de consument om te stellen en te onderbouwen dat van overkreditering sprake is.³
- 3.4 Ten tijde van de verstrekking van het krediet gold de Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2003 (hierna: GHF 2003). Daarnaast was het beleid van de bank vastgelegd in de Acceptatienormen intermediair 2004 (hierna: de acceptatienormen). De commissie zal aan de hand daarvan toetsen of de bank haar beleidsregels heeft gevolgd en of sprake is van overkreditering. De relevante bepalingen hieruit zijn opgenomen in de bijlage.

Was sprake van maatwerk bij de hypotheekaanvraag?

- 3.5 Partijen verschillen van mening over de vraag of sprake was van maatwerk bij de hypotheekaanvraag. De commissie overweegt dat zowel op het aanvraagformulier als in de offerte wordt vermeld dat sprake is van maatwerk. Dat op het toetsingsformulier geen eigen vermogen of financiële verplichtingen zijn vermeld maakt dit niet anders. Op het aanvraagformulier wordt bovendien onder overige verplichtingen ook vermeld dat deze niet van toepassing zijn. Dat een maatwerktoets alleen in bijzondere gevallen mogelijk was is door de consument verder niet onderbouwd en dit blijkt ook overigens nergens uit. Ook blijkt nergens uit dat er zoiets zou bestaan als een speciale 'maatwerkhypotheek' en dat het de bedoeling was van de adviseur om die aan te vragen. De commissie stelt daarom vast dat sprake is van een hypothecaire geldlening die op basis van maatwerk is aangevraagd en verstrekt.

¹ zie HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107

² Zie HR 14 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2298 en CvB Kifid nr. 2019-015

³ Zie GC Kifid, nr. 2014-167 en 2017-564, ov. 4.8

Heeft de bank het acceptatiebeleid juist toegepast?

- 3.6 Partijen verschillen van mening over de vraag of de bank mocht rekenen met het overeengekomen rentepercentage van 3,7%. De consument stelt dat de bank dit niet had mogen doen en wijst daarbij op de GHF2003, waarin staat geschreven *“Bij de bepaling van de leencapaciteit wordt uitgegaan van ten minste de lasten behorende bij een 30-jarige annuïtaire lening, ook als de daadwerkelijke lasten hoger of lager zijn, bijvoorbeeld omdat een deel van de lening aflossingsvrij is.”*
- 3.7 De bank heeft dit betwist en stelt dat deze zinsnede niet gaat over de rentevastperiode en het rentepercentage waarmee wordt getoetst. Deze zinssnede ziet op de annuïtaire lasten die horen bij een hypothecaire geldlening met een looptijd van 30 jaar. De bank stelt dat zij mocht toetsen met het rentepercentage van 3,7%, omdat sprake was van een rentevastperiode van meer dan vijf jaar. Daarbij verwijst de bank eveneens naar de GHF2003, waarin is opgenomen: *“Bij de bepaling van de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode langer dan vijf jaar mag de bij die rentevastperiode behorende rente die de hypothecair financier voor een dergelijke financiering vraagt, worden gehanteerd.”*
- 3.8 Het verweer van de bank slaagt. De GHF2003 vermeldt duidelijk dat voor de bepaling van de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode van vijf jaar of korter gerekend moet worden met het rentepercentage dat behoort bij een rentevastperiode van vijf jaar. Bij de bepaling van de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode langer dan vijf jaar mag de bij die rentevastperiode behorende rente die de hypothecair financier voor een dergelijke financiering vraagt, worden gehanteerd. In dit geval was sprake van een rentevastperiode van zes jaar, zodat de bank mocht rekenen met het rentepercentage dat zij op dat moment daarvoor hanteerde, namelijk 3,7%. Op dit punt heeft de bank de GHF2003 dan ook juist toegepast. De consument baseert zijn klacht op een zinsnede in de GHF2003 waarin staat dat bij de bepaling van de leencapaciteit wordt uitgegaan van ten minste de lasten behorende bij een 30-jarige annuïtaire *lening*. Dat zegt echter niets over een rentevastperiode waarbij aansluiting moet worden gezocht, dan wel over een rentepercentage dat moet worden gehanteerd.

Had de bank een andere woonquote moeten hanteren?

- 3.9 De consument stelt verder nog dat de bank uitgaat van een onjuiste woonquote, omdat de financieringslastentabel van het NIBUD uitkomt op 29% in plaats van de door de bank gehanteerde 32%. De commissie stelt vast dat de bank is uitgegaan van de toetsingsnormen zoals deze uit de acceptatienormen blijken. Waarom de financieringslastentabel van het NIBUD – voor zover daaruit al een ander percentage zou voortvloeien – van toepassing zou zijn is door de consument verder niet toegelicht. De commissie merkt daarbij overigens nog op dat – uitgaande van de door de consument gestelde woonquote van 29% - de maximale woonlast ($30.334 \times 0,29 =$) € 8.796,86 bedraagt.

De werkelijke lasten bedroegen € 7.881,-. Zelfs als zou worden uitgegaan van een woonquote van 29%, vallen de werkelijke lasten daar dus binnen.

Is sprake van overkreditering?

- 3.10 Uit het toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking obv maatwerk (hierna: het toetsingsformulier, zie bijlage) blijkt dat op basis van het beleid van de bank een maximale hypothecaire geldlening verstrekt mocht worden van € 260.774,-. Hiervoor is overwogen dat de bank haar beleid juist heeft toegepast. Er is uiteindelijk een hypothecaire geldlening verstrekt van € 213.000,-. Deze viel dus ruim onder het bedrag dat verstrekt had mogen worden. Op basis van de woonquote was een maximale woonlast toegestaan van € 9.707,- per jaar (€ 808,91 per maand). De werkelijke lasten bedroegen € 7.881,- per jaar (€ 656,75 per maand). Dit is dus ruim onder de maximaal toegestane woonlast. Daarmee is naar het oordeel van de commissie geen sprake van overkreditering. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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-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.

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

Relevante bepalingen uit de Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2003 en de acceptatienormen intermediair 2004

Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2003

6. Toetsrente

Bij de bepaling van de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode van vijf jaar of korter, zal de hypothecair financier een rentepercentage (toetsrente) hanteren dat behoort bij een hypothecaire financiering met een rentevastperiode van vijf jaar, doch met een op basis van de renteontwikkeling telkenmale door het Contactorgaan Hypothecair Financiers vast te stellen minimum. De hypothecair financier mag ook een hoger rentepercentage dan het door het Contactorgaan Hypothecair Financiers gehanteerde minimum hanteren. Bij de bepaling van de leencapaciteit van een consument voor een hypothecaire financiering met een rentevastperiode langer dan vijf jaar mag de bij die rentevastperiode behorende rente die de hypothecair financier voor een dergelijke financiering vraagt, worden gehanteerd. Bij de bepaling van de leencapaciteit wordt uitgegaan van ten minste de lasten behorende bij een 30-jarige annuïtaire lening.

Acceptatienormen intermediair 2004

2.4 Inkomensnorm

2.4.1 Toegestane woonlast

Het toetsinkomen is de uitkomst van de berekening over het inkomen en lasten, rekening houdend met de hiervoor gedefinieerde inkomenscomponenten en rekenregels. Aan de hand van het toetsinkomen wordt de maximale financieringslast berekend. Met de woonquote wordt bedoeld het percentage van het toetsinkomen dat de aanvrager maximaal aan financiële verplichtingen kan uitgeven. Het genoemde percentage is ook wel bekend als: hypotheekquote of financieringslastenpercentage. Hieronder zijn de inkomensgrenzen met de daarbij behorende woonquote weergegeven. De woonquote wordt bepaald aan de hand van de gegevens over de uitgaven en inkomsten door Nederlandse huishoudens en kunnen dus jaarlijks worden aangepast. Bij twee inkomens wordt de woonquote gehanteerd welke behoort bij het hoogste inkomen.

Woonquotetabel	
Toetsinkomen	Woonquote
€ 0 t/m € 14.000	28%
€ 14.000 - € 18.000	30%
€ 18.000 - € 25.000	31%
€ 25.000 - € 32.000	32%
€ 32.000 - € 38.000	33%
€ 38.000 - € 45.000	34%
€ 45.000 - hoger	36%

Voorbeeld

Indien het toetsinkomen € 22.500 is, dan is de woonquote 31%. De maximale financieringslast wordt dan € 6.975 per jaar. Beide partners hebben een inkomen. Partner A heeft een bruto-inkomen van € 36.000 en partner B heeft een bruto-inkomen van € 18.000. Het gezamenlijke inkomen bedraagt derhalve € 54.000. De woonquote die men hanteert is nu dus niet 36% (horende bij het gezamenlijke inkomen) maar 33% (horende bij het hoogste inkomen i.c. € 36.000).

Indien de aanvrager buitenlands inkomen geniet mag hierop een woonquotepercentage van 27% worden toegepast. Indien er twee aanvragers zijn, waarvan één een buitenlands inkomen heeft, geldt het hoogste van twee woonquotes.

NB: Indien sprake is van consumptieve besteding van het geleende bedrag wordt hiermee rekening gehouden bij het beoordelen van de aanvraag (de rekenwijze is hetzelfde als voor de bijleenregeling, zie par. 2.4.6).

2.4.2. Toetsrente

Bij de bepaling van de leencapaciteit wordt uitgegaan van ten minste de lasten behorende bij een 30 jarige annuitaire lening, zoals beschreven in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en is opgenomen in de toetsingsprogrammatuur van SNS Bank. Indien de rentevaste periode van de hypotheek langer is dan vijf jaar vast, wordt voor de toetsing uitgegaan van de geoffreerde hypotheekrente. Indien de rentevaste periode gelijk of korter is dan vijf jaar vast, moet worden getoetst op een tarief van 6%, dan wel het geoffreerde tarief indien dit hoger is. SNS Stabielrente, SNS Plafondrente voor 5 jaar, SNS Ideaalrente en SNS Rentedemper worden aangemerkt als een rentevaste periode gelijk of korter dan vijf jaar. Bij de SNS Plafondrente voor 10 jaar wordt het renteplafond aangemerkt als toetsrente.

Toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking obv maatwerk

Toetsingsformulier maximale hypotheekverstrekking obv maatwerk

Voorwaarden voor toetsen op werkelijk maandlast:

- => De aanvraag mag geen enkele afwijking hebben op het reguliere acceptatiebeleid.
 - => De klant mag geen enkele achterstandscodering hebben bij het BKR.
 - => De klant betaalt alleen rente (bv door financiering < 75% executiewaarde of grote 1e inleg beleggingshypotheek).
 - => Het is niet toegestaan een eerste inleg te financieren door middel van een consumptief krediet.
 - => Klant dient erop gewezen te worden dat de offerte maatwerk betreft en geen standaard oplossing is.
- In de bijzondere bepaling van de offerte dient te worden opgenomen:
Deze offerte betreft maatwerk en is tot stand gekomen op basis van uw specifieke inkomens- / vermogenspositie.
 => Dit formulier dient verplicht te worden opgenomen in elk dossier waarin maatwerktoetsing van toepassing is.

Gegevens	invoervelden		
Partner 1	inkomen	€	30.334
	te betalen alimentatie	€	-
Partner 2	inkomen	€	-
	te betalen alimentatie	€	-
Gemiddeld aangeboden rentepercentage			3,70%
Aanvangsstorting		€	8.500
Aantoonaar Eigen Vermogen		€	-
Deel Box 3 lening (bijleenregeling)		€	8.500
Jaarlast persoonlijke verplichtingen (die na passeren blijven bestaan)		€	-

Toetsing

1. Maximale woonlast obv inkomen

Inkomen partner 1*	€	30.334	woonquote:	32%	
Inkomen partner 2*	€	-	+	woonquote:	28%
Gezamenlijk inkomen	€	30.334	x hoogste quote:	32%	€ 9.707

2. Hogere woonlast obv aantoonaar eigen vermogen**

Aantoonaar eigen vermogen:	€	-	x 8 %***	=	€	-
Maximum toekenning obv aantoonaar eigen vermogen						
1/3 x Max woonlast obv inkomen:	€	9.707		=	€	3.236

Toevoeging maximale woonlast obv aantoonaar eigen vermogen

€ - +

3. Totaal toegestane woonlast

€ 9.707

4. Financiële verplichtingen

Jaarlast persoonlijke verplichtingen (die na passeren blijven bestaan)

€ - -

5. Maximaal bedrag aan hypotheekrente

€ 9.707

6. Maximale hypotheek

Maximaal bedrag aan rente	€	9.707	
toetsrente		3,70%	€ 260.774

* Bepaald op basis van regulier acceptatiebeleid, inclusief verrekening van eventuele alimentatie.

** Aantoonaar eigen vermogen moet bij SNS Reaal Groep worden ondergebracht en aan SNS Bank worden verpand.

*** Dit is een vast (reken)percentage, gebaseerd op te behalen rendement en intenen op eigen vermogen.