

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0008

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. H.P. de Kanter, mr. S.C.H. Molin,
mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röel en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden
en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	21 januari 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	ASN Bank N.V. voorheen Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

Overkreditering bij verstrekking hypothecaire lening aan de consument in 2005. De bank heeft bij de verstrekking van de hypothecaire lening ten onrechte geen toepassing gegeven aan de leningsnormen uit de Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2003 (GHF 2003). Het verweer van de bank dat zij niet gehouden was om de leningsnormen toe te passen omdat sprake was van een zogenoemde maatwerkhypotheek, wordt niet gevolgd. De normen uit de GHF 2003 zijn van toepassing op elke hypotheekverstrekking die de bank als standaardproduct aan consumenten aanbiedt. Niet is in te zien dat bij de verstrekking van de hypothecaire lening aan de consument sprake is geweest van maatwerk als bedoeld in de GHF 2003. De bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de rente die de consument gedurende de looptijd van de hypothecaire lening over het teveel geleende bedrag heeft betaald, alsmede tot kwijtschelding van de rente over dat bedrag voor de toekomst. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt vernietigd.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 4 augustus 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 31 juli 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0619).
- 1.2 De bank heeft een op 15 september 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.3 Op verzoek van partijen heeft geen mondelinge behandeling plaatsgevonden. Partijen hebben wel een pleitnota ingediend.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 31 juli 2025.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder de randnummers 2.1 tot en met 2.3. Deze feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 Op 6 september 2005 heeft de consument (via een hypotheekadviseur) een hypotheekaanvraag gedaan bij de bank. Op het aanvraagformulier is handgeschreven vermeld: *"bijgevoegd toetsingsformulier o.b.v. maatwerk!!"* Verder wordt onder "overige verplichtingen (leningen, alimentatie)" vermeld: *"N.V.T."*.
- 3.3 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"*.
- 3.4 De consument heeft deze offerte op enig moment voor akkoord ondertekend, waarna een hypothecaire geldlening tot stand is gekomen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument stelt dat er sprake is van overkreditering. Volgens de consument had de bank niet mogen rekenen met een rente van 3,7%, maar had gerekend moeten worden met een rente van 6%. De bank heeft in strijd gehandeld met de destijds geldende acceptatievoorwaarden. Hierdoor lijdt de consument schade. De consument vordert kwijtschelding van de totale hypotheekschuld van € 193.000,-.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat er geen sprake is van overkreditering. De bank heeft niet in strijd gehandeld met de GHF 2003 en de eigen acceptatievoorwaarden. De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consument afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De Commissie van Beroep stelt voorop dat de stelling van de bank dat de pleitnota van de consument niet geaccepteerd kan worden, wordt gepasseerd. De consument heeft te kennen gegeven af te zien van een mondelinge behandeling, op voorwaarde dat hij nog schriftelijk kon reageren op het verweerschrift van de bank. Van de zijde van de Commissie van Beroep is hier positief op beslist, waarna de consument heeft afgezien van een verschijning tijdens een mondelinge behandeling, maar wel een schriftelijke reactie heeft ingediend. Vervolgens heeft – uit een oogpunt van hoor en wederhoor – de bank nog de gelegenheid gekregen om op haar beurt te reageren op de reactie van de consument. Van die gelegenheid heeft zij gebruik gemaakt. Aldus is sprake geweest van een behoorlijk verloop van de procedure.
- 5.2 In beroep voert de consument aan dat de Geschillencommissie een onjuist toetsingskader heeft aangelegd, door met name te beoordelen of de werkelijke maandlasten betaalbaar waren voor de consument. Dat is echter niet waar het om gaat; bepalend is of de verstrekte hypothecaire lening viel binnen de volgens de normen geldende leencapaciteit. Volgens de consument was dat niet het geval.
- 5.3 De Commissie van Beroep overweegt het volgende over het juridische kader dat van toepassing is.
- 5.4 Ten tijde van het verstrekken van de hypothecaire lening in 2005 bestond er geen specifieke wettelijke regeling ter voorkoming van overkreditering van consumenten bij hypothecair krediet. 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 risico.¹ De omstandigheid dat de consument de bijstand had van een tussenpersoon, doet aan die 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 verantwoordelijk voor het waken tegen overkreditering en moest zo nodig zelf nadere inlichtingen inwinnen of gegevens verifiëren.²
- 5.5 In 2005 gold de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, versie 2003 (GHF 2003). Deze gedragscode bevatte met name voorschriften over het verstrekken van informatie aan consumenten, maar geen voorschriften over het maximaal te verstrekken krediet. Verder hanteerde de bank bij het verstrekken van een hypothecair krediet het beleid zoals dat was neergelegd in haar eigen acceptatienormen. Volgens deze acceptatienormen, zoals die van

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

² HR 14 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2298.

toepassing waren in 2005, gold dat bij een rentevaste periode van vijf jaar of langer de geoffreerde hypotheekrente mocht worden gehanteerd, maar met een minimum van 6%.³ De Commissie van Beroep merkt op dat de bank niet heeft toegelicht hoe de acceptatienormen waarop de bank zich thans in deze procedure beroept ("Acceptatiebeleid voor SNS Hypotheken – uitsluitend bestemd voor intermediairs"), zich verhouden tot de eigen interne acceptatienormen waarvan eerder is gebleken dat de bank deze hanteerde ten tijde van het verstrekken van de hypotheek aan de consument in september 2005 (Uitspraak Commissie van Beroep 2019-015). Deze worden dan ook buiten beschouwing gelaten.

- 5.6 De klacht van de consument houdt in de kern in dat de bank ten onrechte geen toepassing heeft gegeven aan de GHF 2003. Onder punt 6 van de GHF 2003, en in de toelichting daarbij, is het volgende vermeld:

"(...) 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 hypothecaire 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, ook als de daadwerkelijke lasten hoger of lager zijn, bijvoorbeeld omdat een deel van de lening aflossingsvrij is."

- 5.7 Het verweer van de bank komt erop neer dat zij niet gehouden was om de hiervoor geciteerde norm uit de GHF 2003 toe te passen, omdat sprake was van een zogenoemde maatwerkhypotheek. Dit blijkt uit de hypotheekofferte, waarin is vermeld dat sprake is van een maatwerkhypotheek. De tussenpersoon van de consument heeft de hypothecaire lening ook specifiek als maatwerkhypotheek aangevraagd, aldus de bank.

- 5.8 De Commissie van Beroep volgt de bank niet in dit standpunt. De GHF 2003 is op grond van artikel 2 van toepassing op iedere hypothecaire financiering die door een hypothecair financier als standaardproduct aan consumenten in het openbaar wordt aangeboden en/of verstrekt. In de Begrippenlijst van de GHF 2003 is geen omschrijving gegeven van het begrip 'maatwerk'. Ook overigens is daarin niets te lezen over maatwerk. Wel is in de toelichting die behoort bij de GHF 2003 onder punt 1 vermeld dat de Gedragscode niet geldt voor bijvoorbeeld de financiering van een winkelpand of een kantoorgebouw. Ook valt een praktijkfinanciering van een arts of een andere vrije beroepsbeoefenaar niet onder de Gedragscode. *"In zo'n geval is namelijk praktisch altijd sprake van maatwerk"*, zo is vermeld. In dit licht is niet in te zien dat bij de verstrekking van de hypothecaire lening aan de consument sprake is geweest van maatwerk. Geen van de benoemde situaties, of een vergelijkbare situatie, deed zich voor bij de consument. De consument was in loondienst en heeft de hypothecaire lening, bestaande uit de producten SNS Rendementhypotheek en

³ Zo is kenbaar uit de uitspraak van de Commissie van Beroep van 6 mei 2019 (2019-015).

SNS Aflossingsvrije Hypotheek, gebruikt voor het aanschaffen van een door hem zelf te bewonen woning. Het betreft daarmee juist het type hypothecaire financiering dat als standaardproduct aan consumenten in het openbaar wordt aangeboden, waarvoor de Gedragscode naar haar aard is geschreven.

- 5.9 Anders dan de bank kennelijk meent, kan de enkele vermelding van het woord 'maatwerk' op een hypothecaire offerte er niet toe leiden dat de GHF 2003 niet meer van toepassing is. Er moet wel een inhoudelijke rechtvaardiging zijn om de te verstrekken lening als 'maatwerk' aan te merken. Die heeft de bank niet gegeven. Dat de tussenpersoon de hypothecaire lening heeft aangevraagd als 'maatwerk' of dat sprake was van een aanvangsstorting (van € 8.500,-), levert geen inhoudelijke rechtvaardiging op om af te wijken van de normen uit de GHF 2003.
- 5.10 De conclusie is daarmee dat de bank bij de verstrekking van de hypothecaire lening aan de consument gebonden was aan de normen uit de GHF 2003, waaronder de in punt 6 opgenomen norm voor de bepaling van de leencapaciteit. Daarnaast mocht van de bank worden verwacht dat zij haar interne acceptatienormen jegens de consument in acht zou nemen; ook deze normen strekten immers tot het voorkomen van onverantwoorde kredietverlening.
- 5.11 Volgens de normen uit de GHF 2003 dient bij de bepaling van de leencapaciteit altijd te worden uitgegaan van ten minste de lasten die behoren bij een 30-jarige annuïteit, ook als de daadwerkelijke lasten hoger of lager zijn, bijvoorbeeld omdat een deel van de lening aflossingsvrij is. Terecht voert de consument aan dat bij het inkomen van de consument bij toepassing van deze regel en de minimale toetsrente van 6% voorgeschreven door de interne acceptatienormen, maximaal een hypothecaire lening van ongeveer € 142.000,- zou kunnen worden verstrekt. Volgens de GHF 2003, had de hypothecaire lening ter hoogte van € 213.000,- dan ook niet mogen worden verstrekt aan de consument. Dit betekent dat sprake is geweest van overkreditering door de bank, tot een bedrag van € 71.000,-. De bank had de consument moeten waarschuwen voor de aan de overschrijding verbonden risico's. Dat heeft de bank niet gedaan, en daarmee heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Als de bank de consument hier wel op had gewezen, ligt niet voor de hand dat de consument – gelet op de risico's – het te hoge bedrag van € 71.000,- toch had geleend.
- 5.12 De vraag is vervolgens welke schade de consument hierdoor heeft geleden. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is dat in de eerste plaats de rente die de consument heeft betaald over het teveel geleende bedrag van € 71.000,-, te rekenen vanaf oktober 2005 tot heden. Over dit bedrag is de wettelijke rente verschuldigd, zoals gevorderd door de consument.
- 5.13 Verder heeft de consument bij de Geschillencommissie vergoeding gevorderd van schade die hij heeft geleden doordat de bank hem hogere rentepercentages in rekening heeft gebracht dan marktconform was, en hij vanwege de overkreditering (na het verstrijken van

de rentevaste periode van slechts zes jaar) niet kon overstappen naar een andere bank. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat deze schade méér beloopt dan het bedrag van € 6.500,- dat hij al eerder heeft ontvangen van de bank.

- 5.14 Daarnaast heeft de consument gevorderd dat de restschuld wordt kwijtgescholden, voor zover het gaat om het overgefinancierde deel van € 71.000,-. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is deze schadepost niet toewijsbaar, reeds omdat er geen aanwijzingen zijn dat de waarde van de woning onvoldoende is om de resterende hypotheekschuld te dekken.
- 5.15 Ten slotte heeft de consument nog gevorderd dat hij vanaf heden geen rente meer hoeft te betalen over het bedrag van € 71.000,- waarmee hij is overgekrediteerd. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is deze vordering toewijsbaar, nu zij een rechtstreeks gevolg is van de normschending door de bank.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 31 juli 2025;
- 6.2 veroordeelt de bank tot betaling aan de consument van de rente die de consument heeft betaald over het teveel geleende bedrag van € 71.000,-, te rekenen vanaf oktober 2005 tot heden, en te vermeerderen met de wettelijke rente;
- 6.3 bepaalt dat de consument vanaf heden geen rente meer hoeft te betalen over het bedrag van € 71.000,- ;
- 6.4 wijst af het meer of anders gevorderde.