Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0935

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2026
Klacht van	Consument 1 en consument 2, verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift van Obvion.

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

2. De kern

De consumenten hebben bij Obvion een hypothecaire geldlening. Zij willen dat Obvion de WOZ-waarde van hun woning accepteert om aan te tonen dat de woning in waarde is gestegen, zodat zij mogelijk in aanmerking komen voor een lager rentetarief. Obvion verlangt daarvoor een gevalideerd taxatierapport, omdat een Calcasa Desktop Taxatie voor de woning van de consumenten niet mogelijk is. De consumenten vinden dit onredelijk en stellen dat Obvion de mogelijkheid om de WOZ-waarde te gebruiken zonder overgangsregeling heeft beëindigd. De commissie oordeelt dat Obvion de WOZ-waarde niet hoeft te accepteren en een taxatierapport mag verlangen. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Obvion hoeft de WOZ-waarde niet te accepteren

3.1 De consumenten hebben eind 2020 een Obvion Woon Hypotheek bij Obvion afgesloten. In 2023 is de geldlening verhoogd en is een gewijzigde overeenkomst tot stand gekomen.

De consumenten willen de actuele waarde van hun woning laten vaststellen, omdat zij menen dat de verhouding tussen de hoogte van de geldlening en de waarde van de woning daardoor onder de grens van 60% komt en zij in aanmerking komen voor een lager rentetarief. Een Calcasa Desktop Taxatie is voor hun woning niet mogelijk. Obvion verlangt daarom een gevalideerd taxatierapport. De consumenten vinden dat Obvion in plaats daarvan de WOZ-waarde moet accepteren.

3.2 De commissie volgt de consumenten daarin niet. Uit de overeenkomst volgt niet dat zij het recht hebben om een gestegen woningwaarde met een WOZ-beschikking aan te tonen. In artikel 27 van de toepasselijke algemene voorwaarden staat dat Obvion voor de hoogte van de rente werkt met tariefgroepen en dat de verhouding tussen de hoogte van de geldlening en de marktwaarde van de woning daarbij van belang is. Als de consumenten menen dat hun woning in waarde is gestegen en daardoor een lagere tariefgroep van toepassing kan zijn, verwijst artikel 27 lid 3 voor de wijze waarop zij dat kunnen aantonen naar de actuele informatie op de website van Obvion. Niet gebleken is dat de consumenten op grond van die actuele informatie mochten verwachten dat zij een gestegen woningwaarde met een WOZ-beschikking mochten aantonen.

3.3 Ook uit artikel 20 van de algemene voorwaarden volgt dat bij een tussentijdse wijziging de criteria gelden die Obvion op dat moment voor soortgelijke geldleningen hanteert en dat actuele informatie over dergelijke wijzigingen op haar website staat. De consumenten hebben daarmee geen contractueel recht gekregen op één bepaalde wijze van waarderen. Obvion heeft binnen de grenzen van de overeenkomst dus ruimte om te bepalen welke waarderings-methoden zij voor een verzoek als dat van de consumenten accepteert.

Voor deze hypotheek bestond geen recht om de WOZ-waarde te gebruiken

3.4 De commissie stelt voorop dat de consumenten geen contractuele bepaling hebben aangewezen waaruit volgt dat zij het recht hadden de woningwaarde met een WOZ-beschikking aan te tonen. Uit het bindend aanbod van 21 december 2020, de daarop toepasselijke algemene voorwaarden en het gewijzigde bindend aanbod van 2 juni 2023 volgt een dergelijk recht niet. Evenmin hebben consumenten stukken overgelegd waaruit blijkt dat de mogelijkheid om voor hun hypotheekproduct een WOZ-beschikking als waarderingsgrondslag te gebruiken uitdrukkelijk is toegezegd. Daarom kan niet worden vastgesteld dat voor deze hypotheek een contractueel recht op gebruik van een WOZ-beschikking bestond.

3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat Obvion tot 1 december 2023 WOZ-waarden accepteerde en deze mogelijkheid daarna zonder overgangsregeling heeft beëindigd. Volgens hen mochten zij daarom erop vertrouwen dat zij ook voor hun hypotheek van die mogelijkheid gebruik konden blijven maken.

3.6 Dat argument slaagt niet. De enkele omstandigheid dat een geldverstrekker gedurende enige tijd een bepaalde waarderingsmethode accepteert, betekent nog niet dat klanten erop mogen vertrouwen dat die methode gedurende de gehele looptijd van hun hypotheek beschikbaar blijft.

Daarvoor zijn bijkomende omstandigheden nodig, zoals een concrete toezegging of een contractuele vastlegging. Dergelijke omstandigheden zijn niet gesteld of gebleken.

3.7 Nu niet is komen vast te staan dat consumenten een contractueel recht hadden op gebruik van een WOZ-beschikking en evenmin dat hun was toegezegd dat deze mogelijkheid beschikbaar zou blijven, stond het Obvion in beginsel vrij haar taxatiebeleid te wijzigen. Onder die omstandigheden rustte op Obvion niet zonder meer de verplichting een overgangsregeling te treffen. De commissie ziet ook overigens geen bijzondere omstandigheden die maken dat toepassing van het gewijzigde beleid op consumenten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.8 Daar komt bij dat de consumenten in 2023, ter verhoging van de geldlening, een gewijzigd bindend aanbod hebben geaccepteerd waarop de Algemene Voorwaarden Obvion Woon Hypotheek versie september 2022 van toepassing zijn. Ook daarin is voor tussentijdse wijzigingen aangesloten bij de criteria die Obvion op dat moment hanteert. Ook langs die weg kan uit de overeenkomst niet worden afgeleid dat Obvion een eenmaal gehanteerde waarderingsmethode gedurende de gehele looptijd van de geldlening ongewijzigd beschikbaar moest houden.

Obvion mag een gevalideerd taxatierapport verlangen

3.9 Dat een Calcasa Desktop Taxatie in het geval van de consumenten niet mogelijk is, maakt het beleid van Obvion niet onaanvaardbaar. Obvion hanteert als uitgangspunt een fysieke, gevalideerde taxatie en accepteert een Calcasa Desktop Taxatie alleen als aan haar daarvoor geldende voorwaarden wordt voldaan. Obvion heeft toegelicht dat een modelmatige waardering niet voor iedere woning even betrouwbaar is, onder meer omdat de betrouwbaarheid afhankelijk is van het type woning, de regio en de prijsklasse. Voor de woning van de consumenten wordt niet aan de voorwaarden voor een Calcasa Desktop Taxatie voldaan. Daarmee resteert volgens het beleid van Obvion een gevalideerd taxatierapport.

3.10 Obvion heeft bij de inrichting van dat beleid een zekere beleids- en contractsvrijheid. Die vrijheid is niet onbeperkt. Obvion mag daarvan geen gebruik maken op een wijze die, gelet op alle omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij die beoordeling past terughoudendheid.

3.11 De commissie vindt het beleid van Obvion in dit geval niet onaanvaardbaar. Obvion heeft een inhoudelijke reden gegeven waarom zij niet iedere modelmatige waardering accepteert en waarom zij, wanneer niet aan de voorwaarden voor een Calcasa Desktop Taxatie wordt voldaan, een gevalideerd taxatierapport verlangt.

Daarmee wordt de consumenten niet de mogelijkheid ontnomen om een gestegen woningwaarde aan te tonen. Aan die mogelijkheid zijn alleen kosten verbonden.

3.12 De commissie onderkent dat de kosten van een gevalideerd taxatierapport voor consumenten een financiële drempel vormen. Daar staat tegenover dat de vaststelling van de marktwaarde rechtstreeks van invloed is op de indeling in een tariefgroep en daarmee op de hoogte van het rentetarief. Obvion heeft toegelicht dat zij de betrouwbaarheid van modelmatige waarderingen afhankelijk acht van onder meer het woningtype, de regio en de prijsklasse van de woning. Nu een Calcasa Desktop Taxatie in dit geval niet mogelijk is en consumenten niet aannemelijk hebben gemaakt dat een gevalideerd taxatierapport voor hen feitelijk onuitvoerbaar of onredelijk bezwarend is, acht de commissie het verlangen van een gevalideerd taxatierapport niet disproportioneel. De enkele omstandigheid dat een andere waarderingsmethode goedkoper zou zijn, verplicht Obvion niet om die methode te accepteren. Ook het feit dat de consumenten met een lagere tariefgroep naar eigen zeggen ongeveer 0,15 procentpunt rentevoordeel kunnen behalen, maakt de eis van een gevalideerd taxatierapport niet disproportioneel. De kosten van het aantonen van de gestegen woningwaarde komen in beginsel voor rekening van degene die met die hogere waarde een lagere tariefgroep wil bereiken.

De EBA-richtsnoeren leiden niet tot een ander oordeel

3.13 De consumenten hebben er verder op gewezen dat de door Obvion genoemde richtsnoeren van de Europese Bankenautoriteit (EBA) volgens hen zien op het verstrekken van nieuwe hypothecaire kredieten en niet op een verzoek om binnen een bestaande geldlening het rentetarief aan te passen. De commissie kan in het midden laten of uit de EBA-richtsnoeren volgt dat Obvion in de situatie van consumenten verplicht was een WOZ-waarde te weigeren. Maar ook indien consumenten op dat punt zouden worden gevolgd, leidt dat niet tot toewijzing van de vordering. Doorslaggevend is namelijk niet of de richtsnoeren Obvion verplichten het gevoerde beleid te hanteren, maar of dat beleid binnen de grenzen van de overeenkomst en de redelijkheid en billijkheid blijft. Obvion heeft toegelicht dat de richtsnoeren voor haar aanleiding zijn geweest haar taxatiebeleid in te richten en voor nieuwe en bestaande geldleningen eenzelfde lijn te hanteren. Obvion acht een WOZ-waarde daarbij onvoldoende controleerbaar en aanvaardt onder voorwaarden wel een Calcasa Desktop Taxatie. Zoals hiervoor is overwogen, valt die keuze binnen de beleidsruimte van Obvion en is die keuze in de omstandigheden van deze zaak niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het argument van de consumenten over de precieze reikwijdte van de EBA-richtsnoeren kan daarom niet tot toewijzing van hun vordering leiden.

Conclusie

3.14 Obvion hoeft de WOZ-waarde van de woning van de consumenten niet te accepteren.

Niet is komen vast te staan dat het gebruik van een WOZ-beschikking onderdeel uitmaakte van de overeenkomst of dat consumenten mochten verwachten dat zij daarvan gebruik konden maken bij het aantonen van een gestegen woningwaarde. Obvion mag verlangen dat de consumenten, nu een Calcasa Desktop Taxatie niet mogelijk is, de gestegen woningwaarde met een gevalideerd taxatierapport aantonen. De daaraan verbonden kosten maken dat beleid niet onaanvaardbaar. Omdat Obvion daarmee niet tekortschiet tegenover de consumenten en de gestelde schade bovendien niet is komen vast te staan, wordt de vordering 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/ . 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