

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0629

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Geleen, verder te noemen ASN
Aard uitspraak	Bindend advies / Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 28 januari 2026; 3) het verweerschrift van ASN; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ASN.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.
- 1.3 De consument en ASN hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

ASN heeft de consument in 2018 een hypothecaire geldlening verstrekt. In 2025 heeft de consument via een hypotheekadviseur opnieuw een hypotheekaanvraag bij ASN ingediend. ASN heeft de hypotheekaanvraag toen afgewezen. Daarna heeft de consument via een andere hypotheekadviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij een andere kredietverstrekker, die de aanvraag heeft toegekend. De consument stelt dat ASN haar zorgplicht heeft geschonden door haar hypotheekaanvraag af te wijzen en vordert schadevergoeding. Zij vindt dat ASN haar heeft gediscrimineerd door rekening te houden met haar pensioenleeftijd, terwijl zij pas over veertien jaar pensioengerechtigd zal zijn. ASN neemt het standpunt in dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden en de consument niet heeft gediscrimineerd. ASN heeft rekening gehouden met het pensioen van de consument om overkreditering te voorkomen. De commissie oordeelt dat ASN haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat geen sprake is van discriminatie. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

- 3.1 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht, moet de commissie beoordelen of de klacht behandelbaar is. ASN neemt namelijk het standpunt in dat de klacht niet-behandelbaar is omdat ASN heeft geweigerd een overeenkomst met de consument aan te gaan.¹
- 3.2 Naar het oordeel van de commissie is de klacht behandelbaar. Het is weliswaar zo dat ASN de consument in 2025 geen (nieuwe) hypothecaire geldlening heeft verstrekt, in 2018 heeft ASN dat wel gedaan. Omdat de klacht van de consument ook inhoudt dat zij schade lijdt doordat zij de rente van haar hypothecaire geldlening uit 2018 niet kan meenemen en daarom nu een hogere rente moet betalen, gaat de klacht ook over de financiële dienst die ASN in 2018 aan de consument heeft verstrekt.

De zorgplicht van ASN als kredietaanbieder

- 3.3 De commissie is van oordeel dat ASN bij de consument informatie heeft mogen opvragen over haar inkomen nadat zij de pensioengerechtigde leeftijd zou bereiken en de hypotheekaanvraag mocht afwijzen toen de consument die informatie niet verstrekke.
- 3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat ASN in deze zaak uitsluitend heeft opgetreden als *aanbieder* van hypothecair krediet en niet als adviseur. ASN heeft een algemene zorgplicht richting de consument², maar in haar hoedanigheid van aanbieder van krediet behoort het tot haar zorgplicht om de consument voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake hypothecair krediet informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet.³ Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.⁴ Naast deze verplichtingen tot het verstrekken van informatie kan ASN als aanbieder van krediet te maken krijgen met een weigeringsplicht.

¹ ASN beroept zich op vraag 2 aanhef en onder 3 van het reglement.

² Die volgt onder meer uit artikel 4:24a lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft).

³ Dat volgt uit artikel 4:20 lid 1 Wft. Ook in artikel 4:33 lid 1 Wft is voor aanbieders van krediet een verplichting opgenomen om de consument voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.

⁴ Dat staat in artikel 4:19 lid 2 Wft.

ASN mag geen overeenkomst inzake krediet met de consument aangaan als dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.⁵

ASN heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.5 Het is de commissie niet gebleken dat ASN haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat ASN haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden.
- 3.6 ASN heeft toegelicht dat bij een gemiddelde looptijd van een hypothecaire geldlening van dertig jaar de hypotheek in bepaalde gevallen zal doorlopen tot na de pensioengerechtigde leeftijd. ASN stelt dat het tot haar zorgplicht behoort om vast te stellen dat ook na pensionering van de consument haar hypotheeklasten betaald kunnen blijven worden. Omdat in de situatie van de consument haar (te verstrekken) hypothecaire geldlening nog ruim zestien jaar na haar pensioengerechtigde leeftijd zou doorlopen, heeft ASN pensioeninformatie bij de consument opgevraagd. Een lager pensioeninkomen zou de betaalbaarheid van de hypotheeklasten op langere termijn onder druk kunnen zetten, zo voert ASN aan.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat ASN heeft gedaan wat van haar verwacht mocht worden, namelijk toetsen of de hypotheeklasten verantwoord zijn (nu en na de pensioendatum van de consument). Het opvragen van informatie over het pensioen van de consument na haar pensioengerechtigde leeftijd vormt een logisch onderdeel van zo'n toets. Zonder die informatie kan ASN immers niet beoordelen of de hypotheeklasten na de pensioendatum nog steeds verantwoord zullen zijn. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument die informatie niet aan ASN heeft verstrekt. Voor de commissie is ook voldoende duidelijk geworden dat het inkomen van de consument sinds 2018 zodanig veranderd is (mede vanwege inkomsten uit een onderneming) dat ook daardoor de betaalbaarheid van de hypotheeklasten in gevaar zou kunnen komen.
- 3.8 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat ASN terecht heeft geweigerd om de hypothecaire geldlening aan de consument te verstrekken. ASN heeft immers niet kunnen vaststellen dat dat verantwoord was.
- 3.9 Dat de consument als gevolg van de afwijzing van haar hypotheekaanvraag geen gebruik heeft kunnen maken van de meeneemregeling van haar oude hypotheek, zoals zij stelt, blijft voor haar eigen rekening en risico. De consument is zelf uitgeweken naar een ander kredietaanbieder. Dat die andere kredietaanbieder de consument uiteindelijk wel een hypothecaire geldlening heeft verstrekt, maakt het voorgaande oordeel niet anders.

⁵ Dat volgt uit artikel 4:34 lid 2 Wft. Om te kunnen bepalen of de kredietovereenkomst verantwoord is, moet een aanbieder van krediet op grond van artikel 4:34 lid 1 Wft voor de totstandkoming van de kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en moet hij beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Dat de consument de meeneemregeling niet kon gebruiken is een gevolg van de weigering van ASN om een nieuwe hypothecaire geldlening te verstrekken. Nu ASN dat mocht weigeren blijft het gevolg van die weigering voor rekening van de consument.

Van discriminatie is geen sprake

- 3.10 ASN is niet verplicht om een overeenkomst met de consument aan te gaan. Op basis van de 'partijautonomie' heeft ASN in principe de vrijheid om te bepalen met wie en wanneer zij contracteert, alsmede wat de inhoud van die overeenkomst is.⁶ ASN kan ook bepalen om geen overeenkomst met de consument te sluiten.⁷ Partijen zijn daarbij wel aan bepaalde grenzen gebonden, zoals enerzijds (strijd met) de wet, de goede zeden of de openbare orde en anderzijds (strijd met) de redelijkheid en billijkheid. De consument neemt het standpunt in dat ASN haar heeft gediscrimineerd. De commissie begrijpt dat zij hiermee een beroep erop doet dat ASN bij de afwijzing van haar hypotheekaanvraag heeft gehandeld in strijd met de wet, omdat discriminatie verboden is.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat het klachtdossier geen aanknopingspunten biedt die de conclusie rechtvaardigen dat ASN de consument heeft gediscrimineerd. ASN voert onderbouwd aan dat zij bij de beoordeling van de hypotheekaanvraag van de consument objectieve, uniforme criteria heeft gehanteerd en dat de naam en de afkomst van de consument hierbij geen rol hebben gespeeld. Naar het oordeel van de commissie blijkt dit inderdaad uit het dossier.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 zes 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/.

⁶ Dit wordt de 'positieve contractsvrijheid' genoemd.

⁷ Dit wordt de 'negatieve contractsvrijheid' genoemd.

Binnen twee 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 twee 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

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:19 Wft

1. (...)
 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.
- (...)

Artikel 4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.
- (...)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiëledienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
- (...)

Artikel 4:33 Wft

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet verstrekt de aanbieder van krediet, indien van toepassing op basis van de door de consument kenbaar gemaakte voorkeur en verstrekte informatie, aan de consument informatie met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.
- (...)

Artikel 4:34 Wft

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
 2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
- (...)