Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1014

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. L.R. Papenhove, secretaris)

Datum uitspraak	9 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], hierna gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Moneyou
Aard uitspraak	Niet-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 Moneyou.

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

2. De kern

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening met vier leningdelen bij Moneyou. Op 18 september 2025 ontvingen zij voor een van de leningdelen een nieuw rentevoorstel. De consumenten stellen dat Moneyou een marktconform rentetarief had moeten rekenen bij het nieuwe rentevoorstel en dat zij schade lijden doordat dit volgens hen niet is gebeurd. De commissie stelt dat Moneyou gebruik mocht maken van haar contracts- en beleidsvrijheid bij het vaststellen van haar rentetarieven. Niet is gebleken dat sprake is van een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze van invulling van deze contracts- en beleidsvrijheid of dat Moneyou misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Moneyou heeft een bepaalde mate van contracts- en beleidsvrijheid

3.1 Allereerst heeft Moneyou in beginsel de (contracts)vrijheid om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met een consument wil sluiten[1]. Dit geldt ook voor het aanbieden van een nieuwe rente als een rentecontract afloopt. Moneyou heeft bij het vaststellen van haar rentetarieven ook een ruime mate van beleidsvrijheid.

3.2 Deze beleidsvrijheid kan onder bepaalde omstandigheden worden beperkt. Dit kan in het geval Moneyou in strijd handelt met wet- en regelgeving of van haar vrijheid gebruik maakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is[2]. De consumenten stellen dat het renteaanbod van 18 september 2025 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, omdat dit niet marktconform is. Ook stellen de consumenten dat Moneyou misbruik maakt van haar bevoegdheid rentetarieven vast te stellen, omdat het voor hen en (een deel van de) bestaande klanten te duur is over te stappen naar een andere hypotheekverstrekker.

Geen onaanvaardbare invulling van contracts- en beleidsvrijheid door Moneyou

3.3 Gelet op de aard van artikel 3:13 BW en art. 6:248 lid 1 BW toetst de commissie terughoudend en marginaal of Moneyou van haar contracts- en beleidsvrijheid gebruik maakt op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze en of sprake is van misbruik van deze bevoegdheid[3]. Deze terughoudende en marginale toets betekent dat de commissie geen volledig inhoudelijke toets uitvoert, maar alleen bekijkt of de beslissing en de onderbouwing daarvan door Moneyou als onredelijk kan worden beschouwd.

3.4 De commissie is van oordeel dat Moneyou haar contracts- en beleidsvrijheid bij het aanbieden van het nieuwe rentepercentage niet heeft ingevuld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.5 De consumenten stellen dat Moneyou sinds 2025 steeds hogere rentepercentages is gaan aanbieden omdat zij om bedrijfseconomische redenen geen 'prijsvechter' meer wil of kan zijn. De consumenten kregen op 12 november 2025 een brief van Moneyou waarin werd aangekondigd dat Moneyou geen hypotheken meer aanbiedt aan nieuwe klanten. Hierdoor kregen zij de indruk dat Moneyou minder prikkels heeft om concurrerende en marktconforme rentetarieven te hanteren en geen 'prijsvechter' meer wil of kan zijn.

---

[1] GC Kifid nr. 2025-0391, deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2023-0879, 2020-649, 2019-1023, 2017-099 en 2016-267.
[3] Zie o.a. GC nr. 2025-0872 en GC Kifid nr. 2023-0879.

Zelfs als die omslag juist zou zijn, volgt daaruit nog niet dat Moneyou op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en of sprake is van misbruik van deze bevoegdheid.

3.6 De commissie benadrukt dat het Moneyou vrijstaat om een hoger rentepercentage aan te bieden ten opzichte van de voorgaande rentevastperiode en andere hypotheekverstrekkers. Deze verhoging betekent niet automatisch dat het aanbod niet meer als redelijk en billijk kan worden beschouwd.

3.7 Moneyou heeft bij het rentevoorstel van 18 september 2025 voor het leningdeel waarvan de rentevastperiode afliep per 1 januari 2026 een vast rentepercentage van 4,11% aangeboden voor een duur van 10 jaar. In de voorgaande rentevastperiode gold een rente van 2,15% voor het betreffende leningdeel. De consumenten stellen dat deze stijging van het rentepercentage met 1,96 procentpunt niet marktconform is en daarom niet redelijk en billijk. De consumenten stellen dat Moneyou in ieder geval had moeten aansluiten bij de geldende tarieven van Florius. De consumenten vorderen daarom € 1.100,- schadevergoeding. Dit betreft het verschil in rentepercentages van Moneyou in vergelijking met Florius over een rentevastperiode van 10 jaar.

3.8 De commissie oordeelt dat de onderbouwing dat Moneyou en Florius beide onderdeel zijn van ABN AMRO Hypotheken Groep en zich volgens de consumenten beide richten op ‘prijsbewuste doelgroepen,’ onvoldoende is om te spreken van een verplichte benchmark voor Moneyou.

3.9 Ook hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd waarom Florius en Moneyou als hypotheekverstrekker zelfs als één kunnen worden gezien. Dat men bij de telefonische klantenservice van Moneyou verwelkomd wordt met het bericht "Welkom bij Florius” maakt dit niet anders. Het feit dat Moneyou en Florius beiden onderdeel uitmaken van de ABN AMRO Hypothekengroep, betekent niet dat sprake is van een en dezelfde partij. Moneyou stelt dat er sprake is van twee verschillende entiteiten die een eigen naam, eigen voorwaarden, eigen producten en eigen hypotheektarieven hebben. Hierdoor kunnen de consumenten volgens Moneyou niet gerechtvaardigd in de veronderstelling zijn geweest dat Moneyou en Florius één en dezelfde partij zijn. De commissie volgt hierin het standpunt van Moneyou.

Moneyou heeft geen misbruik gemaakt van haar bevoegdheid

3.10 De eerder genoemde contractsvrijheid kan worden beperkt wanneer sprake is van misbruik van bevoegdheid.

3.11 De commissie oordeelt dat bij de geldende contracts- en beleidsvrijheid die Moneyou heeft bij het doen van een renteaanbod, geen sprake is van misbruik van deze bevoegdheid.

3.12 De consumenten stellen dat Moneyou misbruik maakt van de afhankelijkheid van klanten voor wie overstappen naar een andere hypotheekverstrekker financieel onaantrekkelijk is. Zij voeren aan voornemens te zijn hun hypotheeklening te verhogen in verband met een verbouwing.

Omdat voor het grootste deel van hun bestaande lening nog een rentevastperiode geldt met een rentetarief dat lager is dan de huidige marktrente, zou oversluiten naar een andere geldverstrekker ertoe leiden dat zij over de gehele lening een hogere rente moeten betalen. Volgens de consumenten hebben zij daardoor feitelijk geen reëel alternatief voor het aanbod van Moneyou. Zij stellen dat Moneyou van deze positie misbruik maakt door voor verschillende hypotheekproducten rentetarieven te hanteren die volgens hen te hoog zijn.

3.13 De commissie oordeelt dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd waarom Moneyou misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Moneyou is niet gehouden geweest een voor de consumenten voordelig rentepercentage aan te bieden. De keuze voor wel of geen oversluiting naar een andere geldverstrekker, is een afweging van de consumenten zelf geweest.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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