Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0232

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	9 maart 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit reglement / wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben bij de bank een verzoek ingediend om gebruik te mogen maken van de kredietfaciliteit 'rood staan'. De bank heeft dit verzoek afgewezen omdat het inkomen dat in de drie maanden voorafgaand aan het verzoek op de betaalrekening werd bijgeschreven volgens de bank onvoldoende was. De consumenten zijn het hier niet mee eens en stellen dat hun verzoek is beoordeeld op basis van willekeur. De commissie oordeelt dat de bank geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid door alleen het inkomen dat daadwerkelijk drie maanden op de betreffende rekening is bijgeschreven mee te wegen. Langere verwerkingstijden en communicatie waarover de consumenten klagen zijn niet onaanvaardbaar. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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 consumenten 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 De bank biedt de kredietfaciliteit 'rood staan' (hierna: de kredietfaciliteit) aan. Zij heeft informatie over de kredietfaciliteit opgenomen in de Productwijzer Rood staan op Plus Betalen (per 3 april 2025). Daarin staat onder meer:

(...) Roodstand moet je wel eerst bij ons aanvragen. Of het mogelijk is hangt onder meer af van je inkomen en je vaste lasten.
(...)
Wanneer kun je Rood staan aanvragen?
Om rood staan aan te vragen moet je aan een paar voorwaarden voldoen. Dit zijn de belangrijkste:
(...)
• Je inkomen is de afgelopen 3 maanden binnengekomen op de rekening waarop je roodstand aanvraagt (zelf geld overboeken van een andere rekening telt niet).
(...)
Hoe verloopt de aanvraagprocedure?
Rood staan kun je aanvragen via Mijn RegioBank. Om het aanvraagproces goed te kunnen doorlopen heb je de volgende gegevens nodig:
• Digitale salarisstrookje(s) van minimaal 1 hele maand of ander bewijs van inkomen.
• Digitale bankafschriften met de bedragen aan (maandelijkse) vaste kosten voor o.a: wonen, auto, kinderopvang en eventuele andere leningen of alimentatie.
Je beantwoordt eerst een aantal vragen over je inkomen en de vaste kosten die je hebt. (...)

2.2 De consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank. Op 16 mei 2025 hebben zij de bank verzocht gebruik te mogen maken van de kredietfaciliteit.

2.3 Op 22 mei 2025 heeft de bank het verzoek per e-mail afgewezen. Daarbij heeft de bank geschreven:

> ***Inkomen komt niet overeen met aangeleverde documenten***
> *We hebben documenten van u ontvangen voor het aantonen van het opgegeven netto inkomen. In deze documenten zien we een te laag inkomen. Onder andere onkostenvergoedingen tellen wij niet mee als netto inkomen. We kunnen daardoor rood staan op uw rekening niet toestaan.*

2.4 De consumenten hebben bij de bank over de afwijzing geklaagd. Zij hebben de toelichting op de afwijzing zo begrepen dat hun pensioenuitkering door de bank niet wordt gezien als inkomen. Ook zouden hun AOW-inkomsten (vooral) als 'onkosten' zijn aangemerkt. Daar zijn zij het niet mee eens en zij vinden dat de bank op basis van willekeur op hun verzoek heeft beslist. Daarnaast hebben de consumenten hun onvrede kenbaar gemaakt over diverse andere punten, samengevat:

- Zij zouden veel moeite hebben moeten doen om uiteindelijk de juiste (vertrouwelijke) documenten te uploaden bij hun verzoek, waarbij hen meerdere malen is gevraagd leesbare documenten te uploaden.
- Zij zijn bij de afwijzing verwezen naar hun zelfstandig adviseur bij de bank, maar die heeft de consumenten niet kunnen helpen en zou de afwijzing (ook) niet begrijpen.
- Hun vragen/klachten bij de bank worden behandeld in soortgelijke bewoording als de afwijzing zelf, dus de slager keurt zijn eigen vlees.
- De bank zou grote groepen mensen discrimineren door alleen mensen in loondienst de kredietfaciliteit toe te staan.
- Door de bank zelf genoemde termijnen voor beantwoording van vragen/klachten worden niet gehaald.

2.5 Op 24 september 2025 is de bank per e-mail ingegaan op de klachten van de consumenten:

> ***Onze reactie***
> *Allereerst biedt ASN Bank haar excuses aan voor de langere verwerkingstijd. (...)*
> *In onze e-mail van 22 mei 2025 hebben wij u uitgelegd waarom uw aanvraag is afgewezen. (...)*
> *Het netto inkomen was dus te laag om op uw rekening rood te mogen staan. Er zijn maandelijks bedragen met de omschrijving "betaling spullen" op uw rekening gestort. RegioBank begrijpt dat dit wellicht verwarrend overkomt. Dat was niet de bedoeling. U bent van mening dat RegioBank pensioen en AOW als onkostenvergoedingen ziet. Dit is niet het geval. RegioBank geeft hierbij aan dat pensioen en AOW niet als onkostenvergoedingen worden gezien. (...)*
> ***Productwijzer Rood staan op Plus Betalen***
> *In de productwijzer worden de belangrijkste voorwaarden genoemd waaraan moet worden voldaan. Zo moet het inkomen in de afgelopen 3 maanden zijn binnengekomen op de rekening waarop de roodstand wordt aangevraagd. Zelf geld overboeken van een andere rekening telt niet.*
> *U stelt dat als je niet werkt in loondienst je niet voldoet aan de voorwaarden en geen roodstand aan kunt vragen. RegioBank is het niet met u eens. Er staat nergens dat alleen met een inkomen uit loondienst roodstaan op de Plus Betalen kan worden aangevraagd. (...)*
> ***Uw inkomen***
> *We hebben in de bankadministratie opnieuw de bijschrijvingen van uw inkomen ten tijde van uw aanvraag bekeken. Uw inkomen was te laag om uw aanvraag voor roodstand positief te beoordelen. We hebben ook de bijschrijvingen van uw inkomen in de maanden erna bekeken. Vanaf 25 mei 2025 wordt ook uw pensioen van Metaal en Techniek op uw betaalrekening Plus Betalen bijgeschreven. Dat was op het moment van aanvragen niet het geval. Om dit pensioen mee te kunnen tellen moet dit inkomen minimaal 3 maanden voorafgaand aan de aanvraag op de rekening zijn binnengekomen op de rekening waarop de roodstrand wordt aangevraagd. Mocht het inkomen toereikend zijn geweest had RegioBank uw aanvraag op grond van deze voorwaarde afgewezen.*
> ***Nieuwe aanvraag***
> *We begrijpen dat u graag de mogelijkheid wenst rood te kunnen staan. Als gevolg van het feit dat uw netto inkomen wat nu maandelijks op uw betaalrekening Plus Betalen wordt bijgeschreven hoger is verzoekt ASN Bank u de aanvraag opnieuw in te dienen. Er zullen dan nieuwe documenten aan u worden gevraagd, omdat de eerder ontvangen documenten ouder zijn dan 3 maanden. Als u de aanvraag doet en ons daarvan op de hoogte stelt zorgen wij ervoor dat uw aanvraag met voorrang wordt behandeld.*

2.6 De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van het voorstel van de bank dat zij een nieuw verzoek indienen dat met voorrang wordt behandeld.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen over het niet verstrekken van de verzochte kredietfaciliteit en over de behandelprocedure daarvan. Daartoe voeren zij het volgende aan.

2.8 Onkostenvergoedingen tellen niet mee als inkomen. Na het overleggen van veel privé-gegevens is het nog niet voldoende.

Meer informatie is niet door de bank gevraagd. Het is niet duidelijk waar de bank naar op zoek is. Medewerkers in een vestiging van de bank begrijpen niet waarom het verzoek is afgewezen. De consumenten hebben niet in contact kunnen komen met de afdeling die daarvoor verantwoordelijk is. Beantwoordingstermijnen zijn door de bank overschreden. De beoordeling van het verzoek is gebaseerd op willekeur.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

3.1 Voordat de commissie de klachten en de vordering van de consumenten inhoudelijk beoordeelt, dient zij aan de hand van het op deze zaak toepasselijke reglement[1] te onderzoeken of zij bevoegd is de klacht te behandelen.

3.2 Volgens vraag 2 onder 3 van het reglement kan Kifid geen klacht behandelen als die gaat over de weigering van een financiële dienstverlener om (i) met een consument een overeenkomst te sluiten, of (ii) de dienstverlening aan een consument uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als de klacht inhoudt dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Naar het oordeel van de commissie moet de klacht van de consumenten zo worden beschouwd dat zij vinden dat de bank misbruik van haar contracts- en of beleidsvrijheid heeft gemaakt door hun verzoek op basis van willekeur te beoordelen. Gelet hierop is de klacht behandelbaar.

De klacht is ongegrond

3.3 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank door het verzoek van de consumenten af te wijzen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. Dat zou zo zijn als de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2] De commissie is van oordeel dat de bank geen dergelijk misbruik heeft gemaakt. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

[1] Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl, de tekst van vraag 2 lid 3 staat in de bijlage.
[2] Zie artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek, de tekst staat in de bijlage.

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat het handelen van de bank om het verzoek van de consumenten af te wijzen, in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank mag voorwaarden stellen voor het verstrekken van de kredietfaciliteit, zoals de voorwaarde dat het inkomen van de afgelopen 3 maanden is bijgeschreven op de rekening waarvoor de kredietfaciliteit wordt aangevraagd.

3.5 Met de Productwijzer Rood staan op Plus Betalen geeft de bank algemene informatie over de voorwaarden voor de kredietfaciliteit. Het is aan consumenten zelf om te beoordelen welke stukken zij bij hun verzoek willen indienen ter onderbouwing van hun inkomen. De bank heeft, onder verwijzing naar de productwijzer, toegelicht waarom zij het verzoek van de consumenten heeft afgewezen, zie hiervoor onder 2.3 en 2.5. Er lijkt enige verwarring te zijn ontstaan over de categorisering van bepaalde inkomsten van de consumenten. De bank heeft die verwarring in ieder geval weggenomen met haar e-mail van 24 september 2025. Voor zover de consumenten menen dat de bank meer had moeten doen om hen duidelijk te maken welke informatie voor toewijzing van hun verzoek nodig is, volgt de commissie de consumenten daar niet in.

3.6 De overige klachtonderdelen gaan niet over de afwijzing van het verzoek. Zij gaan over de termijnoverschrijdingen door de bank en over het gebrek aan duidelijkheid en contact tussen bankmedewerkers met degene(n) die het verzoek van de consumenten heeft (hebben) afgewezen. Deze klachtonderdelen staan los van de contracts- en beleidsvrijheid, zij zien op de gang van zaken bij de behandeling van het verzoek en de klacht van de consumenten. Deze klachtonderdelen zijn niet behandelbaar. Behandelbaar zijn, voor zover voor deze klachtonderdelen van belang, klachten over een afgenomen financiële dienst. Dat staat in vraag 1 onder 1 van het reglement. Een klacht over een behandelprocedure naar aanleiding van een aangevraagde, maar nog niet verleende financiële dienst valt daar niet onder. Bovendien heeft de bank op 24 september 2025 haar excuses aangeboden voor de langere verwerkingstijd.

3.7 De conclusie is dat de klacht ongegrond is.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 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 het reglement / wet- en regelgeving

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

> Kifid behandelt geen klachten over:
>
> (...)
>
> 3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2 Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.