Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0893

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

Datum uitspraak	7 september 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 ASN
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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 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. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en ASN hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben ASN ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij de financiering van hun nieuwe woning. Zij stellen dat ASN niet tijdig heeft uitgelegd wat op de aflosnota van hun bestaande bankspaarhypotheek moest worden vermeld. Volgens hen heeft dit geleid tot vertraging van de overdracht, extra kosten en een hogere hypotheekrente. ASN betwist dat zij is tekortgeschoten en dat de gestelde schade door haar handelen is veroorzaakt. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat ASN aansprakelijk is voor de vertraging en de gestelde schade. Ook is niet gebleken van een bindende toezegging van het lagere rentetarief. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

3. De beoordeling

Niet kan worden vastgesteld dat ASN aansprakelijk is voor de vertraagde overdracht

3.1 De consumenten hebben ASN ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het afsluiten van een hypotheek voor hun nieuwe woning. Bij de uitvoering van die opdracht moest ASN handelen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht. De consumenten vinden dat ASN dat niet heeft gedaan. Volgens hen hebben zij ASN tijdig gevraagd wat zij moesten invullen op een vragenlijst van de notaris over de beëindiging van producten die aan hun bestaande hypotheek waren gekoppeld. Doordat zij daarop geen antwoord kregen, is volgens hen de bankspaarrekening niet in de aflosnota verwerkt. Daardoor ontstond volgens de consumenten een tekort in de financiering en kon de overdracht van de nieuwe woning niet op de geplande datum plaatsvinden.

3.2 De consumenten hebben ter onderbouwing een e-mail van 10 september 2025 overgelegd. Zij schrijven daarin dat zij voor de overdracht van hun bestaande woning een vragenlijst van de notaris moeten invullen en vragen ASN om advies over één van de vragen. In het in de e-mail opgenomen gedeelte van de vragenlijst vraagt de notaris of namens de consumenten nog een aan de hypotheek gekoppelde levensverzekering, bankspaarrekening, beleggingsrekening of spaarpolis moet worden beëindigd. De consumenten vragen vervolgens aan hun ASN hypotheekadviseur: *"Kun jij hierin adviseren wat te doen? Gezien wij wel een overlijdensrisicoverzekering hebben gekoppeld aan de hypotheek."*

3.3 ASN voert aan dat deze e-mail uitsluitend betrekking had op de overlijdensrisicoverzekering. De commissie volgt ASN daarin niet. De consumenten hebben de volledige vraag uit de notaris-vragenlijst aan ASN voorgelegd en daarin wordt ook een bankspaarrekening uitdrukkelijk genoemd. Uit de e-mail blijkt echter evenmin dat de consumenten ASN specifiek hebben gevraagd of de bestaande bankspaarrekening moest worden beëindigd of dat het daarin opgebouwde tegoed op de aflosnota moest worden verrekend. De mededeling van de consumenten dat zij een overlijdensrisicoverzekering aan de hypotheek hadden gekoppeld, maakt bovendien begrijpelijk dat de adviseur de vraag in het bijzonder daarop heeft betrokken.

3.4 ASN betwist daarnaast dat de e-mail van 10 september 2025 haar adviseur heeft bereikt. De consumenten hebben een afschrift van de door hen verzonden e-mail overgelegd. Zij stellen daarnaast dat zij telefonisch en per sms contact met ASN hebben gezocht over dezelfde kwestie. ASN betwist ook dat. De consumenten hebben geen sms-berichten, belgegevens of andere stukken overgelegd waaruit blijkt welke concrete vraag zij langs die weg aan ASN hebben gesteld. De commissie hoeft echter niet vast te stellen of de e-mail van 10 september 2025 de adviseur daadwerkelijk heeft bereikt. Ook als ervan wordt uitgegaan dat dit het geval is, blijkt daaruit, zoals hiervoor is overwogen, niet dat de consumenten ASN concreet hebben gevraagd of het tegoed uit de bankspaarrekening bij de aflossing moest worden verrekend.

Bovendien kan, zoals hierna wordt toegelicht, niet worden vastgesteld dat een antwoord van ASN op die e-mail de later ontstane vertraging zou hebben voorkomen.

3.5 Dat betekent niet dat de bankspaarrekening geen onderdeel was van het hypotheektraject. Uit de correspondentie blijkt juist dat het daarin opgebouwde vermogen van belang was voor de financiering van de nieuwe woning. Op 7 oktober 2025 vroeg de adviseur hoeveel geld in de Spaarrekening Eigen Woning was opgebouwd. Op 10 oktober 2025 vroeg hij vervolgens om een proforma aflosnota van de bestaande Aegon-hypotheek *"mét verrekening van de verpande Spaarrekening Eigen Woning"*. Toen daarna een aflosnota zonder verrekening werd aangeleverd, liet de adviseur weten dat hij een aflosnota mét verrekening nodig had omdat na verrekening nog ongeveer € 40.000,- in plaats van € 180.000,- zou moeten worden afgelost.

3.6 Uit deze gang van zaken blijkt dat ASN het tegoed uit de bankspaarrekening van belang achtte voor de financiering van de nieuwe woning en dit tegoed in de financieringsopzet wilde betrekken. De consumenten vinden dat ASN hen al naar aanleiding van hun e-mail van 10 september 2025 had moeten uitleggen hoe de bankspaarrekening bij de aflossing van de bestaande hypotheek moest worden betrokken. Ook als veronderstellenderwijs wordt aangenomen dat ASN dit had moeten doen en op dit punt dus is tekortgeschoten, leidt dat niet tot aansprakelijkheid voor de door de consumenten gestelde schade. Daarvoor moet voldoende aannemelijk zijn dat die schade zonder deze tekortkoming niet zou zijn ontstaan. Dat is niet het geval.

Niet is komen vast te staan dat een eerder antwoord de vertraging zou hebben voorkomen

3.7 De consumenten stellen dat een tijdig antwoord van ASN ertoe zou hebben geleid dat de bankspaarrekening direct in de aflossing was betrokken en dat de overdracht van de nieuwe woning daardoor op 21 oktober 2025 had kunnen plaatsvinden. De stukken bieden onvoldoende grond voor die conclusie. De consumenten hebben de betreffende vraag op de notarisvragenlijst niet ingevuld. Vervolgens is een aflosnota zonder verrekening van de bank-spaarrekening opgesteld. Op 14 oktober 2025 hebben de consumenten aan ASN geschreven dat de notaris zelf had besloten de aflosnota zonder verrekening op te maken. Uit de stukken blijkt niet waarom de aflosnota op deze wijze is opgesteld en evenmin welke rol een antwoord van ASN kort na 10 september 2025 bij het verdere verloop zou hebben gespeeld.

3.8 Om het door de consumenten gestelde causale verband te kunnen aannemen, moet voldoende aannemelijk zijn dat bij een tijdig antwoord van ASN een aflosnota mét verrekening tijdig beschikbaar zou zijn geweest én dat de financiering vervolgens vóór 21 oktober 2025 definitief had kunnen worden afgerond. Daarvoor bieden de stukken onvoldoende aanknopingspunten. De consumenten stellen dat het vrijmaken van het tegoed uit de bankspaarrekening twee tot drie maanden duurde. ASN stelt daartegenover dat daarvoor een verwerkingstermijn van tien werkdagen gold. Geen van beide gestelde doorlooptijden is met stukken van Aegon of a.s.r. onderbouwd.

Daardoor kan niet worden vastgesteld binnen welke termijn het tegoed daadwerkelijk bij de aflossing had kunnen worden betrokken. Evenmin kan worden vastgesteld dat daarna voldoende tijd resteerde om de hypotheekaanvraag af te ronden. Daarmee is onvoldoende aannemelijk geworden dat de financiering op 21 oktober 2025 wel beschikbaar zou zijn geweest als ASN eerder op de e-mail van 10 september 2025 had gereageerd.

3.9 Daarbij komt dat de financieringsopzet gedurende het traject verschillende keren is aangepast. Uit de correspondentie blijkt dat partijen hebben gesproken over verschillende hypotheekbedragen en over de inzet van eigen middelen en het tegoed uit de bankspaarrekening. Nadat duidelijk werd dat het tegoed niet onmiddellijk beschikbaar was, is gezocht naar een andere financieringsopzet. Ook tegen die achtergrond is onvoldoende aannemelijk geworden dat de financiering op 21 oktober 2025 wél beschikbaar zou zijn geweest als ASN eerder op de vraag van 10 september 2025 had gereageerd. Het voor aansprakelijkheid vereiste verband tussen de gestelde tekortkoming van ASN en de vertraging is daarom niet komen vast te staan.

ASN heeft het rentetarief van 3,52% niet toegezegd

3.10 De consumenten hebben ook geen recht op vergoeding van het verschil tussen een rente van 3,52% en de uiteindelijk overeengekomen rente van 3,82%. Uit de correspondentie blijkt dat de adviseur heeft meegedeeld dat de scherpste rente die hij op dat moment bij ASN had gevonden voor een rentevaste periode van tien jaar 3,52% bedroeg. Daarbij schreef hij dat dit tarief hoorde bij de ASN Bespaarhypotheek, dat dit een ander product was dan het product waarvoor al een offerte was aangevraagd en dat hij, als de consumenten dat wilden, daarvoor een nieuwe offerte met spoed kon aanvragen. De adviseur vermeldde bovendien uitdrukkelijk dat de genoemde adviezen, berekeningen en rentepercentages onder voorbehoud van definitieve acceptatie door ASN of met haar samenwerkende derden stonden.

3.11 Daarmee was het rentetarief van 3,52% geen onvoorwaardelijke toezegging waarop de consumenten aanspraak konden maken. De consumenten hebben ASN vervolgens wel laten weten dat zij voor het product met de lagere rente wilden kiezen, maar uit de stukken blijkt niet dat zij daar een aanbod voor hadden kunnen krijgen. ASN heeft geen bindende offerte met een rente van 3,52% uitgebracht. Andere aanwijzingen dat ASN daartoe bereid was zijn er niet, ook niet voor de situatie dat de door hen gestelde vertraging zou zijn uitgebleven. Ook voor dit deel van de vordering bestaat daarom geen grond.

De gevorderde schade is ook niet voldoende onderbouwd

3.12 De gevorderde schadevergoeding van € 4.281,- kan bovendien niet worden toegewezen omdat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd dat zij deze schade daadwerkelijk hebben geleden. Het grootste gedeelte betreft € 4.055,10 aan rentederving van de verkopers, berekend op basis van € 96,55 per dag gedurende 42 dagen.

De consumenten hebben echter geen overeenkomst, factuur, betalingsbewijs of ander stuk overgelegd waaruit blijkt dat zij dit bedrag aan de verkopers verschuldigd zijn geworden of hebben betaald. Dat de verkopers door het uitstel mogelijk zelf aanvullende rentelasten hebben gehad, brengt niet mee dat die lasten zonder meer vermogensschade van de consumenten is. Daarvoor moet ten minste voldoende aannemelijk zijn dat deze lasten aan de consumenten zijn doorberekend of dat de consumenten verplicht zijn deze te vergoeden. Dat blijkt niet uit de stukken.

3.13 Voor de opgevoerde banktransactiekosten van € 15,-, reiskosten van € 11,04 en notariskosten van € 200,- geldt hetzelfde. De consumenten hebben onvoldoende onderbouwd dat deze kosten het gevolg zijn van de aan ASN verweten gedraging. De notariskosten zijn bovendien slechts als schatting opgevoerd. Ook deze schadeposten komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

ASN hoeft de advies- en bemiddelingskosten niet kwijt te schelden

3.14 De consumenten willen ten slotte dat ASN de advies- en bemiddelingskosten niet bij hen in rekening brengt. Ook daarvoor bestaat geen grond. Uit de stukken blijkt dat ASN de consumenten heeft geadviseerd over de financiering, verschillende financieringsopzetten heeft uitgewerkt en de hypotheekaanvraag heeft begeleid. Uiteindelijk is een hypothecaire geldlening van € 225.000,- tot stand gekomen. De hiervoor besproken gang van zaken rond de aflosnota maakt niet dat ASN voor haar advies- en bemiddelingswerkzaamheden geen vergoeding in rekening mag brengen. Daarbij weegt mee dat niet is komen vast te staan dat ASN aansprakelijk is voor de vertraging waarop de consumenten hun verzoek baseren. De vordering tot kwijtschelding van deze kosten wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.15 De commissie begrijpt dat de gang van zaken voor de consumenten teleurstellend is geweest en dat de vertraging rondom de aflosnota gevolgen heeft gehad voor het hypotheektraject. Uit de stukken kan echter niet worden vastgesteld dat ASN vóór oktober 2025 een concrete vraag over de verrekening van de bankspaarrekening heeft ontvangen en onbeantwoord heeft gelaten. Ook als ervan wordt uitgegaan dat ASN hierover eerder duidelijkheid had moeten geven, is onvoldoende aannemelijk geworden dat de financiering dan op tijd beschikbaar zou zijn geweest en de overdracht op 21 oktober 2025 wel had kunnen plaatsvinden. Daarnaast is het rentetarief van 3,52% niet bindend toegezegd en is de gevorderde schade onvoldoende onderbouwd. De vorderingen van de consumenten worden daarom 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