Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0372

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.H.M. Minkenberg, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben bij Obvion een hypothecaire geldlening met bouwdepot afgesloten voor de financiering van hun woning. De consumenten klagen dat Obvion na twaalf maanden is gestopt met het vergoeden van rente over het tegoed op het bouwdepot. Dit was hen niet duidelijk. Deze termijn stond niet in het bindend aanbod van Obvion. De commissie oordeelt dat de termijn van twaalf maanden voldoende duidelijk blijkt uit de algemene voorwaarden. Van de consumenten mocht worden verwacht dat ze de verstrekte informatie uit verschillende bronnen met elkaar in verband zouden brengen. De vordering wordt 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 en 2) 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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben na advies en bemiddeling door een externe adviseur een hypothecaire geldlening (hierna ook: de geldlening) afgesloten bij Obvion met een hoofdsom van € 395.233,- voor de bouw van een woning. De lening bestaat uit een bouwdepot.

2.2 In het door de consumenten voor akkoord ondertekende bindend aanbod van Obvion van 6 mei 2024 staat het volgende vermeld met betrekking tot het bouwdepot:

> *'UW BOUWDEPOT*
> *(...) Uw bouwdepot heeft een maximale looptijd van 2 jaar.'*

2.3 In het bindend aanbod staat opgenomen dat op de geldlening de Algemene Voorwaarden Obvion Woon Hypotheek versie november 2023 (hierna: de voorwaarden) van toepassing zijn. Met de ondertekening van het bindend aanbod hebben de consumenten verklaard de voorwaarden te hebben ontvangen, gelezen en ermee akkoord te zijn. Voorafgaand daaraan heeft Obvion de consumenten al naar de voorwaarden verwezen bij de voorbeeldofferte van 26 april 2024 en bij het eerste (eveneens door de consumenten voor akkoord ondertekende) bindend aanbod van 6 mei 2024.

2.4 In de voorwaarden is – voor zover hier relevant – bepaald:

> *'Artikel 17 Bouwdepot*
> *(...)*
> *7. Over een tegoed op het bouwdepot ontvangt u maximaal 12 maanden maandelijks een rentevergoeding. (...) Na 12 maanden ontvangt u geen rentevergoeding meer over het tegoed op het bouwdepot.*
> *(...)*
> *11. U ontvangt regelmatig een overzicht van de stand van uw bouwdepot. Meer informatie over het bouwdepot vindt u in de Wegwijzer Bouwdepot. Deze kunt u inzienop mijnobvion.nl, opvragen bij uw adviseur of downloaden via onze website, obvion.nl.'*

2.5 In lijn hiermee staat in de 'Wegwijzer Bouwdepot': 'U ontvangt alleen rentevergoeding over de eerste 12 maanden van het bouwdepot.'

2.6 Op 27 mei 2024 is de hypotheekakte gepasseerd. In de hypotheekakte is opgenomen dat de voorwaarden op de lening van toepassing zijn, en deze zijn aangehecht aan de hypotheekakte.

2.7 Na de totstandkoming van de geldleningsovereenkomst met de consumenten heeft Obvion in september 2024 nieuwe voorwaarden voor hypothecaire geldleningen geïntroduceerd. Onder die voorwaarden, die niet van toepassing zijn op de geldlening van de consumenten, wordt gedurende vierentwintig maanden rente vergoed over het tegoed op het bouwdepot.

2.8 Na twaalf maanden is de rentevergoeding voor de consumenten gestopt, waardoor zij vanaf dat moment de volledige maandelijkse hypotheeklast zonder rentevergoeding hebben moeten betalen. Hierover hebben de consumenten geklaagd bij Obvion. Zij hebben Obvion verzocht om de rentevergoeding onverkort toe te passen voor de gehele looptijd van het bouwdepot. In reactie hierop heeft Obvion gewezen op de gemaakte afspraken en de klacht afgewezen.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen dat Obvion een schadevergoeding betaalt van € 70.000,- . Verder willen de consumenten dat de rentevergoeding voor het bouwdepot met terugwerkende kracht uit coulance wordt verlengd tot vierentwintig maanden. Zij lichten hun vordering als volgt toe. De consumenten maken bezwaar tegen het feit dat Obvion na twaalf maanden geen rente meer vergoedt over het bouwdepot. De beperkte duur van de rentevergoeding, die afwijkt van de looptijd van het bouwdepot, is niet actief en niet voldoende duidelijk aan de consumenten gecommuniceerd, terwijl Obvion op de hoogte was dat de bouw langer zou duren dan twaalf maanden na verstrekking van de geldlening. Dat is onvoldoende transparant, misleidend en in strijd met de zorgplicht van Obvion. Bovendien is toepassing van de beperkte duur van de rentevergoeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onacceptabel. Ook laat Obvion hiermee na haar klanten gelijk te behandelen nu de voorwaarden voor nieuwe klanten in september 2024 zijn aangepast in het voordeel van de nieuw klant.

Het verweer

2.10 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Obvion ertoe gehouden is om langer dan twaalf maanden een rentevergoeding te betalen over het tegoed in het bouwdepot van de consumenten. In lijn met eerdere uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid over de duur van de rentevergoeding bij een bouwdepot[1] is de commissie ook in dit geval van oordeel dat Obvion daar niet toe gehouden kan worden. Zij licht dit als volgt toe.

Mocht Obvion vasthouden aan de twaalfmaandentermijn?

3.2 De commissie stelt voorop dat Obvion in de onderhavige zaak uitsluitend is opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hypotheek-adviseur. Obvion en de consumenten zijn met elkaar overeengekomen dat Obvion de rentevergoeding na twaalf maanden mocht beëindigen. Dat volgt uit de geldlenings-overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden. Obvion mocht dit ook met de consumenten overeenkomen. Het staat Obvion in beginsel vrij haar beleid te bepalen en om overeenkomstig dit beleid te contracteren.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0553, 2025-0681 en 2026-0144.

3.3 De consumenten stellen dat de twaalfmaandentermijn voor de rentevergoeding over het bouwdepot niet is opgenomen in het bindend aanbod. Op zichzelf is dat standpunt juist. In het bindend aanbod staat over (de duur van) de rentevergoeding alleen een verwijzing naar de voorwaarden. Obvion heeft gesteld dat zij heeft voldaan aan haar informatieplicht door in het bindend aanbod expliciet te verwijzen naar de voorwaarden voor de termijn van de rentevergoeding. De commissie volgt dit standpunt. Obvion, in haar rol als geldverstrekker, heeft door aldus te handelen aan haar informatieplicht voldaan. Obvion mocht ervan uitgaan dat de consumenten de informatie in de voorwaarden, waarin dit voldoende duidelijk staat, oplettend zou bestuderen.[2] Bovendien was er een externe adviseur die ten behoeve van de consumenten bemiddelde en hen adviseerde. Obvion mocht ervan uitgaan dat deze adviseur de voorwaarden eveneens oplettend zou bestuderen in het belang van de consumenten.

3.4 Dat de adviseur van de consumenten – die heeft aangegeven niet bekend te zijn met de beperkte duur van de rentevergoeding – hen hier niet op heeft kunnen wijzen omdat deze zelf onbekend was met de beperkte duur kan Obvion niet worden verweten. Daarom leidt ook dit niet tot een ander oordeel.

3.5 Op basis van de omstandigheden van het geval kan een beroep op hetgeen is overeengekomen echter naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Bij de beoordeling van de vraag of hiervan sprake is past de commissie de nodige terughoudendheid toe gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.

3.6 De commissie is, mede gelet op de door Obvion verstrekte toelichting, van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat zij na twaalf maanden geen rente meer vergoedt over het tegoed op het bouwdepot. Dat de consumenten zich door de beleidswijziging van Obvion (zie randnummer 2.7) ten opzichte van nieuwe klanten wellicht achtergesteld voelt is te begrijpen, maar dit maakt op zichzelf niet dat sprake is van een ongeoorloofde ongelijke behandeling of willekeur. Daarvoor moet immers niet gekeken worden naar nieuwe klanten van Obvion, maar naar klanten die zich in een soortgelijke positie als de consumenten bevinden. Niet gebleken is dat er sprake is van een ongeoorloofde ongelijke behandeling of willekeurige behandeling van de consumenten ten opzichte van deze laatste groep klanten. Dat Obvion er bij het aangaan van de geldleningsovereenkomst van op de hoogte was dat de bouwwerkzaamheden bij de consumenten langer zouden duren dan twaalf maanden na de verstrekking van de geldlening leidt niet tot een ander oordeel.

3.7 Met betrekking tot het klachtonderdeel dat sprake is van onvoldoende transparantie en misleiding, overweegt de commissie het volgende.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0757 en gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De commissie vat dit klachtonderdeel op als een beroep van de consumenten op een oneerlijke handelspraktijk, meer specifiek een misleidende omissie. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d lid 2 BW, zie voor dit artikel de bijlage). Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d lid 3 BW). En bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen (artikel 6:193d lid 4 BW).

3.8 Met inachtneming van de hiervoor onder 2.3 en 2.4 genoemde omstandigheden is de commissie van oordeel dat de consumenten, tegenover de gemotiveerde betwisting van Obvion, onvoldoende hebben onderbouwd dat sprake is van een misleidende omissie. Daarbij is mede van belang dat de gemiddelde consument in beginsel wordt geacht in staat te zijn om de verstrekte informatie op waarde in te schatten, om zo nodig nadere informatie te zoeken en om vervolgens informatie uit verschillende bronnen met elkaar in verband te brengen.[3] De voorwaarden en de Wegwijzer Bouwdepot vermelden de duur van de rentevergoeding. Daarmee is geen sprake van het weglaten of verbergen van essentiële informatie. Bovendien is niet gebleken dat dit de gemiddelde consument ertoe zou brengen een besluit te nemen dat hij anders niet had genomen.

3.9 De consumenten vragen voorts om coulance. Coulance is echter niet rechtens afdwingbaar zodat de commissie Obvion niet kan verplichten om coulance toe te passen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 17 lid 7 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Hoge Raad 1 mei 2015, ECLI:NL:HR:2015:1191.

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 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 wet- en regelgeving

Wetsbepalingen

Artikel 6:248 lid 2 BW

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.

Artikel 6:193d BW

1 *Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.*

2 *Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*

3 *Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*

4 *Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.*