Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0681

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben bij Obvion een hypothecaire geldlening met bouwdepot afgesloten voor de financiering van hun nieuwbouwwoning. Na twaalf maanden is Obvion gestopt met het vergoeden van rente over het tegoed op het bouwdepot. De consumenten vorderen dat de termijn waarover zij een rentevergoeding over het bouwdepot ontvangen – net als voor nieuwe klanten – wordt verlengd tot 24 maanden. De commissie oordeelt dat de termijn van twaalf maanden voldoende duidelijk blijkt uit de algemene voorwaarden. Geen misbruik van contracts- en beleidsvrijheid. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van Obvion; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek 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 en Obvion 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 Na advies en bemiddeling van een onafhankelijk hypotheekadviseur, hebben de consumenten eind 2023 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion met een hoofdsom van € 560.000,- voor de financiering van een nieuwbouwwoning. Omdat de woning op het moment van het afsluiten van de geldlening nog gebouwd moest worden, is het volledige leenbedrag in een bouwdepot gestort. Het bouwdepot heeft een maximale looptijd van 24 maanden.

2.2 In het door de consumenten voor akkoord ondertekende bindend aanbod van Obvion van 18 december 2023 staat het volgende vermeld met betrekking tot het bouwdepot:

Onderaan pagina 1:

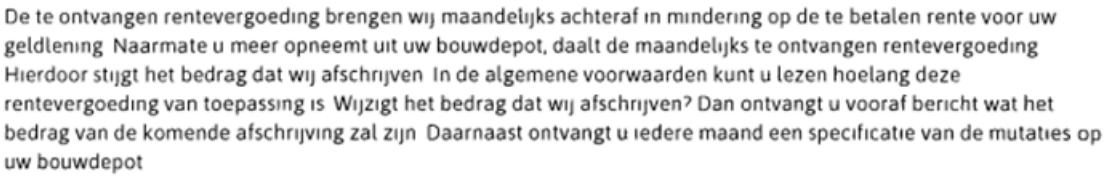


TIJDENS DE BOUWPERIODE

Tijdens de looptijd van het bouwdepot schrijven wij maandelijks een bedrag af van de door u opgegeven betaalrekening. Dit bedrag bestaat uit terugbetaling en/of rente voor uw geldlening. Afhankelijk van uw gekozen hypotheekvorm betaalt u mogelijk ook inleg. Gedurende de looptijd van het bouwdepot is het bedrag aan rente als volgt samengesteld:

- te betalen rente voor uw geldlening
- te ontvangen rentevergoeding over het saldo in uw bouwdepot

Bovenaan pagina 2:



De te ontvangen rentevergoeding brengen wij maandelijks achteraf in mindering op de te betalen rente voor uw geldlening. Naarmate u meer opneemt uit uw bouwdepot, daalt de maandelijks te ontvangen rentevergoeding. Hierdoor stijgt het bedrag dat wij afschrijven. In de algemene voorwaarden kunt u lezen hoelang deze rentevergoeding van toepassing is. Wijzigt het bedrag dat wij afschrijven? Dan ontvangt u vooraf bericht wat het bedrag van de komende afschrijving zal zijn. Daarnaast ontvangt u iedere maand een specificatie van de mutaties op uw bouwdepot.

2.3 Op 27 december 2023 is de hypotheekakte gepasseerd en is de geldlening verstrekt.

2.4 Op de geldlening zijn de 'Algemene Voorwaarden Obvion Woon Hypotheek, versie september 2022' (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. In de Algemene Voorwaarden is voor zover relevant het volgende bepaald:

Artikel 17 Bouwdepot
[...]
7. Over een tegoed op het bouwdepot ontvangt u maximaal 12 maanden maandelijks een rentevergoeding. De rentevergoeding is gelijk aan het rentepercentage voor de geldlening. Zijn er meer leningdelen? Dan hanteert Obvion het gewogen gemiddelde van de rentepercentages van de afzonderlijke leningdelen (inclusief overbruggingskrediet). 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 inzien op mijnobvion.nl, opvragen bij uw adviseur of downloaden via onze website, obvion.nl."

2.5 In de brochure 'Wegwijzer voor uw bouwdepot' staat onder het kopje *BETALING VAN HET MAANDBEDRAG* vermeld:

... U ontvangt alleen rentevergoeding over de eerste 12 maanden van het bouwdepot.

2.6 De kosten voor de bouw van de nieuwbouwwoning van de consumenten worden voldaan uit het bouwdepot. Enerzijds betalen de consumenten rente over het tegoed dat nog op het bouwdepot staat, omdat dit geleend geld betreft. Anderzijds ontvangen de consumenten rente over het tegoed op het bouwdepot. Obvion verrekent deze bedragen met elkaar, hetgeen tot lagere hypotheeklasten leidt.

2.7 Gedurende twaalf maanden heeft Obvion rente vergoed over het tegoed op het bouwdepot.

In februari 2025 is deze rentevergoeding gestopt, waardoor de consumenten vanaf dat moment de volledige maandelijkse hypotheeklast van € 2.855,28 moeten betalen.

2.8 Hierop hebben de consumenten een klacht ingediend bij Obvion en haar verzocht om gedurende 24 maanden rente te vergoeden over het tegoed op het bouwdepot. Obvion heeft dit verzoek afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consumenten hun klacht hebben ingediend bij Kifid.

2.9 De bouw van de nieuwbouwwoning duurt langer dan verwacht. De oplevering van de nieuwbouwwoning staat gepland voor het derde kwartaal van 2025. Ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid bedroeg het saldo van het bouwdepot € 238.230,88.

2.10 In 2024 heeft Obvion nieuwe voorwaarden voor hypothecaire geldleningen geïntroduceerd. Onder die voorwaarden, die niet van toepassing zijn op de geldlening van de consumenten, wordt gedurende 24 maanden rente vergoed over het tegoed op het bouwdepot. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op hypotheekaanvragen die zijn gedaan na 16 september 2024.

De klacht en de vorderingen van de consumenten

2.11 De consumenten vorderen dat Obvion hen op gelijke wijze behandelt als nieuwe klanten en dus de periode waarover zij recht hebben op een rentevergoeding over het tegoed op het bouwdepot wordt verlengd naar maximaal 24 maanden. Daarnaast vorderen zij vergoeding van hun schade van € 4.000,- (bestaande uit de misgelopen rentevergoeding tot op heden), verhoogd met de wettelijke rente vanaf 12 mei 2025.

2.12 Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag:

- Het bindend aanbod en de Algemene Voorwaarden zijn onduidelijk, tegenstrijdig en dubbelzinnig over de periode waarin de consumenten recht hebben op een rente-vergoeding over het bouwdepot. Hierdoor is onduidelijk hoe lang de consumenten aanspraak kunnen maken op deze rentevergoeding. Volgens de contra proferentem-regel dient deze onduidelijkheid in het voordeel van de consumenten te worden uitgelegd. Als het Obvion om transparante, correcte en niet-misleidende informatie-verstrekking te doen was, dan had zij dit beter kunnen verwoorden en/of een andere contractuele structuur kunnen kiezen (bijvoorbeeld de periode waarin rente over het bouwdepot wordt vergoed vermelden in het bindend aanbod). Obvion meent de consumenten correct en niet-misleidend te hebben geïnformeerd met in de kern een 'kleine lettertjes-argument'. Dit is niet passend bij een organisatie die zich presenteert als een geldverstrekker die ‘meedenkt’ met haar klanten. Bovendien zijn de consumenten noch door de hypotheekadviseur noch door Obvion gewezen op de termijn van twaalf maanden rentevergoeding op het bouwdepot. Als dat wel zo was geweest, hadden zij niet voor Obvion gekozen.

- Verder maakt Obvion zich, zonder deugdelijke onderbouwing, schuldig aan willekeur tussen nieuwe klanten en bestaande klanten door nieuwe klanten (met hypotheek-aanvragen na 16 september 2024) wel een rentevergoeding toe te kennen voor een periode van maximaal 24 maanden. Voor bestaande klanten (met hypotheekaanvragen tot 16 september 2024) is dit maar maximaal twaalf maanden. Dit vinden de consumenten bijzonder oneerlijk. Obvion dient in deze situatie het principe “gelijke monniken, gelijke kappen” te hanteren, met name voor bestaande klanten met een bouwdepot dat nog niet volledig is benut. Hierbij verwijzen zij naar de analyse van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), getiteld “Een eerlijke premie voor loyale verzekerden”[1], waarin wordt geconcludeerd dat trouwe klanten van verzekeraars structureel worden benadeeld ten opzichte van nieuwe klanten.

Het verweer van Obvion

2.13 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 gedurende 24 maanden een rentevergoeding te betalen over het tegoed op het bouw-depot. De commissie is van oordeel dat Obvion daar niet toe gehouden kan worden en licht dit als volgt toe.

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 hun hypotheek-adviseur.

De documentatie is niet onduidelijk, tegenstrijdig of dubbelzinnig

3.3 De consumenten hebben zich allereerst op het standpunt gesteld dat het bindend aanbod en de Algemene Voorwaarden onduidelijk, tegenstrijdig en dubbelzinnig zijn over de periode waarin zij recht hebben op een rentevergoeding over het tegoed op het bouwdepot. Volgens de consumenten moet deze onduidelijkheid in het voordeel van de consumenten worden uitgelegd. De commissie volgt de consumenten niet in deze stelling en zal dat hierna toelichten.

3.4 In het bindend aanbod (zie 2.2) staat over de rentevergoeding een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden.

[1] Te raadplegen via: https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/apr/sb-margepersonalisatie

Vervolgens staat in artikel 17 lid 7 van de Algemene Voorwaarden vermeld dat de consumenten over een tegoed op het bouwdepot maximaal twaalf maanden maandelijks een rentevergoeding ontvangen.

3.5 De commissie deelt het standpunt van Obvion dat geen sprake is van tegenstrijdige informatie, maar van correcte, duidelijke en niet misleidende informatie. De betreffende passages in het bindend aanbod en artikel 17 lid 7 van de Algemene Voorwaarden laten geen andere interpretatie toe dan dat de consumenten gedurende twaalf maanden rentevergoeding ontvangen over het tegoed op het bouwdepot. Nu de commissie van oordeel is dat de documentatie niet onduidelijk of onbegrijpelijk is opgesteld en er geen twijfel bestaat over de betekenis, mist de contra proferentem-regel toepassing.

3.6 Daarnaast hebben de consumenten aangevoerd dat zij noch door hun hypotheekadviseur noch door Obvion zijn geïnformeerd over de termijn van twaalf maanden. Als dat wel zo was geweest, hadden zij niet voor Obvion gekozen, aldus de consumenten. De commissie is van oordeel dat Obvion – als aanbieder van de geldlening – aan haar informatieverplichting[2] heeft voldaan. In het bindend aanbod wordt met betrekking tot de rentevergoeding immers verwezen naar de algemene voorwaarden, en in de Algemene Voorwaarden is de termijn van twaalf maanden expliciet opgenomen. Bovendien bestaat er zoals – door Obvion – aangevoerd geen wettelijke plicht voor Obvion om de termijn van de rentevergoeding als zodanig te vermelden in het bindend aanbod.[3] Ook mocht Obvion ervan uitgaan dat de consumenten de informatie in de Algemene Voorwaarden, waarin dit voldoende duidelijk staat, zouden lezen.[4] Hierbij merkt de commissie op dat de verwijten van de consumenten richting Obvion eerder betrekking hebben op de taken die tot de verantwoordelijkheid van de hypotheekadviseur behoren. Het adviseren over de hypotheekconstructie en de daaraan verbonden voorwaarden valt immers onder de verantwoordelijkheden van de adviseur, niet onder die van Obvion als aanbieder.

Beleidsvrijheid van Obvion

3.7 De consumenten hebben voorts aangevoerd dat het oneerlijk is dat nieuwe klanten gedurende 24 maanden een rentevergoeding over het tegoed op het bouwdepot ontvangen, terwijl zij slechts gedurende twaalf maanden hierop recht hebben. Wat de consumenten in dit verband hebben aangevoerd, is nader weergegeven onder 2.12.

---

[2] Artikel 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 Wft.
[3] GC Kifid nr. 2025-0553.
[4] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44 en GC Kifid nrs. 2023-0757 en 2025-0553.

3.8 Daartegenover heeft Obvion aangevoerd dat partijen contractueel met betrekking tot de rentevergoeding over het bouwdepot een termijn van twaalf maanden zijn overeengekomen en zij de voorwaarden van het aangeboden hypotheekproduct hebben geaccepteerd. Verder heeft Obvion het volgende aangevoerd. Zij heeft contracts- en beleidsvrijheid. Het staat Obvion vrij de producten die zij aanbiedt aan te passen. Dat de bestaande geldlening van de consumenten niet onder het nieuwe beleid valt en Obvion ook niet het nieuwe beleid met terugwerkende kracht van toepassing laat zijn op hypotheek-aanvragen van vóór de beleidswijziging, leidt niet tot de conclusie dat er sprake is van willekeur. Het verschil in de termijn van rentevergoeding voor bestaande klanten en nieuwe klanten (hypotheekaanvragen vanaf 16 september 2024) is bovendien verdisconteerd in het rentetarief. Dat Obvion op enig moment, binnen de grenzen van haar beleidsvrijheid, besluit haar productvoorwaarden en tariefstelling aan te passen voor nieuwe klanten, brengt niet met zich mee dat zij ten aanzien van bestaande klanten handelt in strijd met het gelijkheidsbeginsel of dat sprake is van willekeur. Tot slot heeft Obvion benadrukt dat zij al haar klanten op gelijke wijze wenst te behandelen. Indien zij zou ingaan op het verzoek van de consumenten, zou dat juist leiden tot ongelijke behandeling, hetgeen volgens Obvion onaanvaardbaar is.

3.9 De commissie stelt voorop dat Obvion en de consumenten met elkaar zijn overeengekomen dat Obvion gedurende twaalf maanden een rentevergoeding betaalt over het tegoed op het bouwdepot. Dat volgt uit de overeenkomst en de Algemene Voorwaarden die daarop van toepassing zijn. In artikel 17 lid 7 van die voorwaarden is immers uitdrukkelijk bepaald dat gedurende twaalf maanden rente wordt vergoed.

3.10 Naar het oordeel van de commissie mocht Obvion dit ook met de consumenten overeenkomen en hoefde Obvion de consumenten niet aan te bieden om rente over een langere termijn te vergoeden nadat zij in dit opzicht haar beleid ten aanzien van nieuw klanten had gewijzigd. Obvion heeft namelijk contracts- en beleidsvrijheid. Obvion is daarom vrij om te bepalen hoe lang zij rente wil vergoeden over het tegoed op een bouw-depot. Ook staat het Obvion in beginsel vrij haar beleid te bepalen en slechts overeenkomstig dit beleid te contracteren. Obvion is bovendien bevoegd om haar beleid te wijzigen en de (product)voorwaarden aan te passen.

3.11 Op basis van de omstandigheden van het geval kan een beroep op hetgeen is overeengekomen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling van artikel 6:248 lid 2 BW past de commissie, gelet op de aard van dat artikel, de nodige terughoudendheid toe omdat de overeenkomst die partijen hebben gesloten voorop staat.[5]

[5] O.a. GC Kifid nr. 2017-148, 2020-834, 2022-0164, 2024-0515, 2025-0067 en 2025-0399.

3.12 De commissie is, mede gelet op door Obvion verstrekte toelichting, van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat zij aan de consumenten, zoals overeengekomen, na twaalf maanden geen rente meer vergoedt over het tegoed op het bouwdepot. Dat de consumenten zich door de beleidswijziging van Obvion ten opzichte van nieuwe klanten wellicht achtergesteld voelen 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. Alle klanten die een geldlening hebben afgesloten voor de beleidswijziging (dus voor 16 september 2024) ontvangen gedurende twaalf maanden een rentevergoeding over het tegoed op het bouwdepot. Klanten die na 16 september 2024 een geldlening hebben aangevraagd ontvangen wel gedurende 24 maanden een rentevergoeding over het tegoed op het bouwdepot. De commissie passeert het beroep van de consumenten op het AFM-rapport “Een eerlijke premie voor loyale verzekerden”, aangezien dit rapport geen betrekking heeft op hypothecaire geldleningen maar op schadeverzekeringen.

3.13 Dat andere geldverstrekkers ook gedurende 24 maanden rente vergoeden op het bouw-depot, is eveneens onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Obvion in het geval van de consumenten slechts gedurende twaalf maanden rente vergoed.

3.14 Voor zover de stelling van de consumenten inhoudt dat Obvion op morele gronden of uit coulance een termijn van 24 maanden zou moeten hanteren, overweegt de commissie dat een vordering op deze gronden niet rechtens afdwingbaar is. Daarom kan de commissie Obvion ook op deze gronden niet verplichten tot het toepassen van een termijn van 24 maanden.

3.15 Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consumenten wellicht teleurstellend is dat hun beoogde nieuwbouwwoning niet tijdig klaar is, is de commissie van oordeel dat het niet onaanvaardbaar is dat Obvion, zoals overeengekomen, na twaalf maanden geen rente meer vergoedt over het tegoed op het bouwdepot.

Slotsom

3.16 Gelet op het voorstaande is de klacht ongegrond en zullen de vorderingen worden afgewezen. Al hetgeen de consumenten in afwijking van dit oordeel hebben gesteld en aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

Ambtshalve toetsing

3.17 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17 lid 7 van de Algemene 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 vorderingen 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl