Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0028

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	9 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Vanwege de overgang naar een ander administratiesysteem heeft de kredietverstrekker de looptijd van de hypothecaire geldlening van de consument verkort en de incassodatum gewijzigd. De commissie oordeelt dat de kredietverstrekker deze wijzigingen eenzijdig mocht doorvoeren, gelet op het belang dat hij daarbij heeft. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat niet is gebleken welk financieel nadeel de consument van de wijzigingen ondervindt. De vorderingen van de consument 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 consument; 2) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 de kredietverstrekker 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 Op 31 januari 2020 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de kredietverstrekker.

2.2 De kredietverstrekker was onderdeel van Aegon Nederland N.V. Op 27 oktober 2022 is aangekondigd dat de kredietverstrekker fuseert met ASR Nederland (hierna: ASR). Per 1 juni 2025 zijn de door de kredietverstrekker verstrekte hypothecaire geldleningen administratief overgegaan naar het administratiesysteem dat ASR hanteerde.

Aangezien dit administratiesysteem uitgaat van een andere incassodatum en een andere einddatum van de hypothecaire geldleningen, heeft de kredietverstrekker de incassodatum en de looptijd van de door hem verstrekte hypothecaire geldleningen gewijzigd.

2.3 De kredietverstrekker heeft de wijzigingen als volgt toegelicht aan de consument:

> ***"Waarom wordt de incassodatum aangepast?***
>
> *Uw hypotheek gaat verhuizen naar een ander administratiesysteem. In dit systeem vindt de incasso twee werkdagen voor het einde van de maand plaats, in plaats van de eerste werkdag van de volgende maand. Dat is dus een paar dagen eerder dan u gewend bent. De wijziging van het incassomoment is helaas noodzakelijk door de overgang naar het andere administratiesysteem. Wel blijft u nog steeds elke maand achteraf betalen. U betaalt bijvoorbeeld de rente en aflossing voor de maand juli nog steeds aan het eind van de maand juli.*
>
> *(...)*
>
> ***Waarom wordt de looptijd van mijn hypotheek iets ingekort?***
> *We gaan over naar een ander administratiesysteem. Alle hypotheken die niet op de 1e van de maand gepasseerd zijn, eindigen in het nieuwe administratiesysteem op de eerste van de maand. We korten daarom in deze gevallen de looptijd maximaal 30 dagen in. Door deze kortere looptijd ontstaat een hele kleine stijging in de maandlast.*
>
> ***De inkorting van de looptijd is helaas noodzakelijk***
> *In het nieuwe administratiesysteem kan de einddatum van een hypotheek alleen maar op een eerste van de maand staan. Het is daardoor noodzakelijk om de looptijd iets in te korten. We hadden liever gekozen voor een verlenging van de hypotheken die niet op de eerste van de maand gepasseerd zijn. Dat zou tot gevolg hebben dat de maandlast een beetje zou dalen. Maar verlengen is niet mogelijk vanwege fiscale wetgeving: de hypotheekrente is namelijk alleen aftrekbaar als de hypotheek in maximaal 30 jaar wordt afgelost. Door een verlenging zou de looptijd iets langer worden dan 30 jaar en daarmee de hypotheekrente niet meer aftrekbaar zijn voor klanten. Dit is daarom geen optie.*
>
> ***U heeft over de gehele looptijd geen financieel nadeel***
> *Ik kan mij goed voorstellen dat u zich als klant afvraagt of de aanpassingen van de looptijd en de verhoging van het maandbedrag niet financieel in uw nadeel zijn. Wij hebben hier vooraf ook veel zorg en aandacht aan besteed om er juist voor te zorgen dat dit inderdaad niet het geval is voor al onze klanten. Graag leg ik u hieronder uit hoe het kan dat een verhoging van uw maandbedrag toch niet financieel in uw nadeel is.*
>
> *- U betaalt elke maand rente over de openstaande lening, en lost ook elke maand een bedrag af. Aan het einde van de looptijd van een annuïtaire of lineaire hypotheek is deze volledig afgelost. Het maandbedrag is hier ook op gebaseerd;*

- Over de gehele looptijd lost u nog steeds hetzelfde bedrag af om op de einddatum op nul uit te komen. U gaat door de aanpassing dus niet meer aflossen;

- Door de inkorting van de looptijd met maximaal 30 dagen moet de totale aflossing wel opnieuw verdeeld worden over de gehele looptijd (bijvoorbeeld 299 maandbedragen i.p.v. 300 maandbedragen). Uw maandelijkse aflossing stijgt daar inderdaad iets door;

- Doordat u een maand eerder klaar bent met volledig aflossen van deze lening, en doordat u elke maand een klein beetje meer aflost ten opzichte van de oude situatie, betaalt u over de hele looptijd minder rente dan in de oude situatie;

- Ondanks het feit dat u geen financieel nadeel heeft over de hele looptijd, snappen wij wel dat er in de praktijk maandelijks iets meer daadwerkelijk van uw rekening af gaat. Wij hebben besloten om dit ongemak te beperken tot maximaal € 2,50 per klant ongeacht wat er nodig is om de aanpassing van de hypotheek te doen. In de meeste gevallen gaat het om een verschil van enkele centen tot een euro. Dit is nooit meer dan € 2,50 per maand per klant. Wanneer een klant door deze aanpassing meer dan € 2,50 zou gaan betalen, dan nemen wij dit verschil voor eigen rekening. Wij lossen dan zelf een extra bedrag af op de hypotheek van de klant om de stijging van de maandlast op maximaal € 2,50 te houden."

2.4 De consument kan zich hier niet in vinden en heeft een klacht ingediend. In het klacht-formulier heeft hij aangegeven dat zijn schade € 450,- bedraagt; dit bedrag is gebaseerd op een hogere maandlast van € 2,50 over een looptijd van 15 jaar. Om praktische redenen heeft de kredietverstrekker dit geldbedrag aan de consument vergoed, maar dit vormde voor de consument geen aanleiding om zijn klacht in te trekken.

De klacht en vordering

2.5 De consument vindt dat de kredietverstrekker het incassomoment, de looptijd en het maandbedrag niet zonder zijn toestemming had mogen wijzigen. Volgens de consument is dit een vorm van contractbreuk. Hij vordert: 1) een verklaring voor recht dat de krediet-verstrekker toerekenbaar is tekortgeschoten; 2) dat de kredietverstrekker de oorspronkelijke betaal- en looptijdcondities herstelt; en 3) een schadevergoeding van € 8.000,-, onder aftrek van het reeds uitbetaalde bedrag van € 450,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf juni 2025 tot de dag der algehele voldoening.

Het verweer

2.6 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de kredietverstrekker het incassomoment en de looptijd van de lening *zonder toestemming van de consument* mocht wijzigen.

3.2 De commissie stelt voorop dat zij in de uitspraak met nummer 2025-0967 al heeft geoordeeld dat de verkorting van de looptijd en de aanpassing van het incassomoment wijzigingen *van de overeenkomst* zijn.[1] Een overeenkomst kan in beginsel slechts worden gewijzigd wanneer beide partijen over die wijziging wilsovereenstemming bereiken. Als de consument niets ziet in een voorgestelde wijziging, geldt als uitgangspunt dat partijen gebonden blijven aan de oorspronkelijke overeenkomst. Een tussen partijen als gevolg van een overeenkomst geldende regel is echter niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Of die situatie zich voordoet, hangt af van de concrete omstandigheden van het geval, waarbij rekening moet worden gehouden met de belangen van beide contractspartijen.

3.3 Het belang van de kredietverstrekker bij het wijzigen van het incassomoment en de looptijd is gelegen in het kunnen hanteren van een eenduidig administratiesysteem. De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat de wijzigingen noodzakelijk zijn om de door hem verstrekte hypothecaire geldleningen te kunnen onderbrengen in het administratiesysteem dat ASR hanteerde. De wijzigingen zijn dus nodig om de twee hypotheekadministraties te kunnen samenvoegen. Het in stand houden van twee hypotheekadministraties is kostbaar en onwenselijk – en daarom heeft de kredietverstrekker een zwaarwegend belang bij het wijzigen van het incassomoment en de looptijd van de door hem verstrekte hypothecaire geldleningen.

3.4 Daar staat tegenover dat niet is gebleken welk financieel nadeel de consument van de wijzigingen ondervindt. De verkorting van de looptijd van de lening leidt weliswaar tot hogere maandlasten – in het geval van de consument gaat het om € 1,74 per maand – maar dat vormt geen financieel nadeel. Het totaal af te lossen bedrag wijzigt namelijk niet; er wordt alleen sneller op de lening afgelost. De commissie vindt dat de kredietverstrekker dat helder heeft uitgelegd (zie 2.3 hiervoor). Wel vormt de hogere maandlast een liquiditeitsnadeel, maar dat is op zichzelf nog geen schade. Theoretisch zou een liquiditeitsnadeel van € 1,74 tot liquiditeitsproblemen kunnen leiden, namelijk als de consument zo weinig liquide middelen heeft dat hij die extra € 1,74 per maand niet zou kunnen betalen. Datzelfde geldt voor het gewijzigde incassomoment: ook dat zou onder omstandigheden tot liquiditeitsproblemen kunnen leiden. En op hun beurt kunnen liquiditeitsproblemen tot vermogensschade leiden, bijvoorbeeld als er betalingsachterstanden ontstaan die tot incassokosten leiden of als de consument geld moet lenen (om de liquiditeitsproblemen te kunnen opvangen) en over die extra lening rente moet betalen.

[1] Zie GC Kifid nr. 2025-0967 (overweging 3.3).

In deze zaak is van dergelijke liquiditeitsproblemen echter niet gebleken. Tot slot vordert de consument weliswaar een schadevergoeding van € 8.000,-, maar hij heeft dit schadebedrag niet onderbouwd en bovendien is dit bedrag ook niet terug te voeren op de feiten in deze zaak.

3.5 Dit alles maakt dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is om de kredietverstrekker te houden aan de oorspronkelijke looptijd en het oorspronkelijke incassomoment. Met andere woorden: de kredietverstrekker mocht de looptijd verkorten en het incassomoment wijzigen. Van een contractbreuk of tekortkoming door de kredietverstrekker is dan ook geen sprake. Er is daarom geen grond voor een veroordeling tot schadevergoeding of tot herstel van de oorspronkelijke betaal- en looptijdcondities. De vorderingen van de consument moeten daarom worden afgewezen.

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