Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0594

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

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 Florius.

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 Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Consument heeft een hypothecaire geldlening bij Florius. Op de hypotheek was een risico-opslag van 0,5% van toepassing. Nadat consument eind 2025 een waardebepaling van zijn woning had aangeleverd, heeft Florius de risico-opslag per 1 januari 2026 verwijderd. Consument vindt dat Florius hem eerder actief had moeten wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te laten verlagen vanwege de gestegen woningwaarde. Daarom vordert hij terug-betaling van de volgens hem vanaf 2017 te veel betaalde rente. De commissie oordeelt dat op Florius geen verplichting rustte om consument hierover actief te informeren. Daarnaast heeft Florius consument in de jaarlijkse saldo-opgaven gewezen op de mogelijkheid om een lagere risicoklasse aan te vragen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Moest Florius consument wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te verlagen?

3.1 Consument heeft in 2006 bij een rechtsvoorganger van Florius een hypothecaire geldlening afgesloten. Op de hypotheek was een risico-opslag van 0,5% van toepassing. Deze risico-opslag maakte onderdeel uit van de rente die consument over zijn lening betaalde.

3.2 Eind december 2025 heeft consument een nieuwe waardebepaling van zijn woning aan Florius verstrekt. Uit die waardebepaling volgde een woningwaarde van € 775.000,-. Op basis daarvan heeft Florius de risicoklasse van de hypotheek opnieuw beoordeeld en de risico-opslag per 1 januari 2026 verwijderd. Hierdoor is de rente op de leningdelen met 0,5% verlaagd.

3.3 Consument vindt dat Florius hem al veel eerder had moeten wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te laten verlagen. Volgens consument rustte op Florius een zorgplicht om hem hierover actief te informeren. Daarnaast stelt consument dat de informatie die Florius hierover verstrekte onvoldoende duidelijk was en dat Florius hem tijdens onderhoudsgesprekken over zijn hypotheek had moeten wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te laten aanpassen. Omdat dit volgens consument niet is gebeurd, vordert hij vergoeding van de volgens hem vanaf 2017 te veel betaalde rente. Hij begroot deze schade op € 18.480,-.

3.4 De commissie volgt consument hierin niet.

Geen verplichting om consument actief te wijzen op een mogelijke verlaging van de risico-opslag

3.5 Voorop staat dat op Florius als financieel dienstverlener een zorgplicht rust tegenover haar klanten. Die zorgplicht brengt mee dat een financiële dienstverlener haar klanten voldoende informatie verstrekt over zijn financiële producten en daarbij zorgvuldig handelt. Die zorgplicht gaat echter niet zover dat een financieel dienstverlener die een hypothecaire geldlening verstrekt voortdurend moet onderzoeken of woningen van klanten in waarde zijn gestegen en vervolgens iedere klant actief moet benaderen met de mededeling dat mogelijk een lagere risico-opslag kan worden toegepast.

3.6 De commissie neemt daarbij in aanmerking dat een eventuele verlaging van een risico-opslag afhankelijk is van de verhouding tussen de hoogte van de lening en de actuele waarde van de woning. Een geldverstrekker beschikt niet zonder meer over actuele gegevens over de waarde-ontwikkeling van individuele woningen. Het ligt daarom in de rede dat een consument die meent dat zijn woning in waarde is gestegen, zelf een actuele waardebepaling laat opstellen en deze aan de geldverstrekker verstrekt.

3.7 De commissie ziet geen grond om in dit geval aan te nemen dat op Florius een verdergaande verplichting rustte. Dat consument pas eind 2025 via een hypotheekadviseur heeft ontdekt dat een verlaging van de risico-opslag mogelijk was, maakt dit niet anders.

Het enkele feit dat een verlaging mogelijk was, betekent nog niet dat Florius gehouden was consument daar individueel en actief op te wijzen.

3.8 Deze lijn sluit aan bij eerdere uitspraken van de Geschillencommissie waarin is geoordeeld dat een bank niet gehouden is haar klanten uit eigen beweging te informeren over een mogelijke verlaging van een risico-opslag als gevolg van een waardestijging van de woning of een wijziging van de verhouding tussen de lening en de woningwaarde.[1]

3.9 Het voorgaande volgt bovendien uit de contractuele afspraken tussen partijen. In de op de hypotheek toepasselijke voorwaarden is voorzien in de mogelijkheid om de risicoklasse opnieuw te laten beoordelen wanneer de verhouding tussen de lening en de woningwaarde wijzigt. Daarbij is bepaald dat de consument hiervoor zelf een verzoek moet doen en een actuele waardebepaling of taxatie moet aanleveren. Ook hieruit volgt dat het initiatief voor een dergelijke herbeoordeling in beginsel bij de consument ligt en niet bij Florius.

Florius heeft consument bovendien over deze mogelijkheid geïnformeerd

3.10 Daar komt bij dat uit de stukken blijkt dat Florius consument gedurende meerdere jaren heeft geïnformeerd over de mogelijkheid dat een wijziging van de verhouding tussen de hypotheek-schuld en de woningwaarde gevolgen kan hebben voor de toepasselijke risicoklasse en daarmee voor de rente.

3.11 De commissie stelt vast dat op de saldo-opgaven over 2022, 2023 en 2024 expliciet staat vermeld dat niet alleen een extra aflossing, maar ook een wijziging van de woningwaarde ertoe kan leiden dat een hypotheek in een lagere risicoklasse valt. Daarbij wordt vermeld dat de consument hiervoor een verzoek kan indienen en een nieuwe waardebepaling moet aanleveren.

3.12 In de saldo-opgave over 2025 is dit nog nadrukkelijker verwoord. Daarin staat onder meer dat de consument zelf in actie moet komen wanneer hij denkt dat zijn woning in waarde is gestegen, omdat Floris niet weet wat de waardestijging van de woning is geweest. Ook wordt verwezen naar aanvullende informatie over risicoklassen.

3.13 Consument heeft erop gewezen dat de informatie op de saldo-opgaven van 2020 en 2021 beperkter was geformuleerd. De commissie volgt consument daarin.

[1] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0301, te vinden op www.kifid.nl.

In die jaren werd uitsluitend verwezen naar een extra aflossing als mogelijke aanleiding voor een lagere risicoklasse. Een waardestijging van de woning werd niet expliciet genoemd.

Dat betekent echter niet dat Florius haar zorgplicht of een contractuele verplichting heeft geschonden. Zoals hiervoor is overwogen, rustte op Florius geen verplichting om consument actief te wijzen op een mogelijke verlaging van de risico-opslag.

De onderhoudsgesprekken leiden niet tot een ander oordeel

3.14 Consument voert verder aan dat Florius hem tijdens onderhoudsgesprekken over zijn hypotheek had moeten wijzen op de mogelijkheid om de risico-opslag te laten verlagen. Volgens consument vonden deze gesprekken plaats in het kader van de betaalbaarheid van de hypotheek na zijn pensionering.

3.15 Uit de stukken blijkt dat op 2 oktober 2020 een onderhoudsgesprek heeft plaatsgevonden. De aanleiding voor dit gesprek was het naderende einde van de looptijd van de hypotheek en de vraag of de hypotheek daarna nog betaalbaar zou zijn. Naar aanleiding van dat gesprek heeft Florius een schriftelijke samenvatting gestuurd. Daarin zijn onder meer de hoogte van de hypotheekschuld, de verwachte toekomstige betaalbaarheid van de hypotheek en een geschatte woningwaarde van € 525.000,- opgenomen.

3.16 Hieruit volgt dat tijdens het onderhoudsgesprek aandacht is besteed aan zowel de financiële positie van consument als aan de waarde van de woning. Dat de mogelijkheid van verlaging van de risico-opslag daarbij niet afzonderlijk aan de orde is gekomen, betekent echter niet dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden. Zoals hiervoor is overwogen, rustte op Florius geen verplichting om consument actief te wijzen op een mogelijke verlaging van de risico-opslag als gevolg van een gewijzigde woningwaarde. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat uit de stukken niet blijkt van omstandigheden die voor Florius aanleiding hadden moeten zijn om consument hierover specifiek te informeren.

3.17 Daar komt bij dat uit de stukken blijkt dat Florius na het onderhoudsgesprek van 2020 herhaaldelijk heeft geprobeerd een vervolgonderhoudsgesprek met consument te plannen. In 2022 heeft consument laten weten geen gebruik te willen maken van een onderhoudsgesprek. Vervolgens heeft Florius ook in 2024 en 2025 meerdere pogingen ondernomen om met consument in contact te komen voor een onderhoudsgesprek, maar deze gesprekken hebben uiteindelijk geen doorgang gevonden.

Tegen deze achtergrond kan niet worden geoordeeld dat Florius heeft nagelaten zich in te spannen om met consument in gesprek te gaan over zijn hypotheeksituatie.

3.18 De commissie ziet daarom geen aanleiding voor het oordeel dat Florius in het kader van de onderhoudsgesprekken tekort is geschoten in haar zorgplicht.

Conclusie

3.19 De commissie komt tot de conclusie dat op Florius geen verplichting rustte om consument actief te wijzen op een mogelijke verlaging van de risico-opslag als gevolg van een gestegen woningwaarde. Daarnaast heeft Florius consument geïnformeerd over de mogelijkheid om een lagere risicoklasse aan te vragen en is niet gebleken dat Florius tijdens de onderhoudsgesprekken tekort is geschoten in haar zorgplicht.

3.20 Ten overvloede merkt de commissie op dat consument zijn schadeberekening baseert op de veronderstelling dat de hypotheek reeds vanaf 2017 in een lagere risicoklasse had moeten vallen. Consument heeft echter geen stukken overgelegd waaruit blijkt wat de waarde van de woning in de periode vanaf 2017 was. Reeds daarom kan niet worden vastgesteld dat consument in de door hem genoemde periode daadwerkelijk en gedurende die gehele periode aanspraak had kunnen maken op een lagere risico-opslag.

3.21 De vordering wordt afgewezen

Ambtshalve toetsing

3.22 Voor de beoordeling van de klacht zijn de AANVULLING OP DE VOORWAARDEN VOOR EEN HYPOTHEEK D.D. 31 AUGUSTUS 2005 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

AANVULLING OP DE VOORWAARDEN VOOR EEN HYPOTHEEK D.D. 31 AUGUSTUS 2005

Rentevaststelling: verhoging executiewaarde
Indien de waarde van uw woning is toegenomen, kunt u ons vragen de executiewaarde te herzien. Als op grond van de nieuwe executiewaarde de verhouding tussen het leningbedrag en executiewaarde in een lagere categorie binnen dezelfde tariefklasse valt, wordt voor de betreffende leningdelen de rente toegepast die ten tijde van de laatste rentevaststelling gold voor betreffende categorie.

Voor herziening van de executiewaarde gelden de volgende voorwaarden:
1. de nieuwe executiewaarde moet blijken uit een door u te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door Bouwfonds Hypotheken gestelde eisen;
2. van de looptijd van uw lening dienen minimaal vijf jaren te zijn verstreken;
3. indien een eerdere herziening van de executiewaarde heeft plaatsgevonden dienen sinds die herziening minimaal vijf jaren te zijn verstreken.

Rentevaststelling: algemeen
Voor de toepassing van paragraaf 3.2. geldt het volgende:
a. Een wijziging van het rentepercentage gaat in op de eerste van de maand, volgend op de maand waarin de bedoelde grens van een categorie (weer) is bereikt of overschreden.
(...)
d. De rentevaststelling (in verband met het al of niet van toepassing zijn van garantie of op grond van de verhouding tussen het leningbedrag en de executiewaarde) en de renteherziening (in verband met de rentevastheidsperiode) worden onafhankelijk van elkaar en naast elkaar toegepast