

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0395

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	21 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Attens Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekacceptatieproces. De consument klaagt over het aanvraagproces voor een hypotheekaire geldlening. Er zijn volgens hem onnodige en dubbele documenten opgevraagd en er is op vijf verschillende momenten om aanvullende informatie gevraagd. Volgens de consument is het hypotheekacceptatieproces van de kredietverstrekker daarmee onjuist ingericht. De consument vordert dat de hypotheekverstrekker zijn werkwijze aanpast en vraagt Kifid een uitspraak te doen over de handelwijze van de hypotheekverstrekker in zijn hypotheekacceptatieproces. De commissie oordeelt dat de kredietverstrekker een ruime mate van contractsvrijheid toekomt en dat er geen aanleiding is om misbruik van bevoegdheid aan te nemen of dat de kredietverstrekker op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar vrijheid. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van 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 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 De consument heeft op 14 mei 2024 een offerte voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening aangevraagd bij de kredietverstrekker. Op 15 mei 2024 heeft de kredietverstrekker een renteaanbod gedaan. In het renteaanbod is de consument gevraagd om documenten aan te leveren, waaronder zijn IB-aangifte. Op 17 mei 2024 heeft hij documentatie geüpload.
- 2.2 Op 22 mei 2024 zijn er door de kredietverstrekker aanvullende documenten opgevraagd, waaronder het eigendomsbewijs van de huidige woning van de consument, het echtscheidingsconvenant, het echtscheidingsvonnis en de akte van scheiding en deling van een voorgaande woning.
- 2.3 Na het aanleveren van deze stukken is er op 27 mei 2024 bewijs voor de belasting met hypotheek opgevraagd voor twee kadastrale objecten op naam van de consument en is zijn IB-aangifte nogmaals opgevraagd.
- 2.4 Naast bovengenoemde documenten heeft de consument op enig moment aanvullende gegevens moeten aanleveren omdat de loonstrook en werkgeversverklaring niet met elkaar overeenkwamen. Daarnaast is er op 29 mei 2024 om jaarcijfers van 2022 van een onderneming van de consument gevraagd en op 31 mei 2024 om recente cijfers van die onderneming.
- 2.5 Op 7 juni 2024 is door de kredietverstrekker voor het oversluiten van de geldlening een bindend klantaanbod naar de consument gestuurd.
- 2.6 De consument heeft de kredietverstrekker verzocht om een onderbouwing, per aanvullend opgevraagd stuk, voor het opvragen daarvan. De kredietverstrekker heeft de consument op 5 november en 6 december 2024 een uiteenzetting gegeven van de redenen voor het opvragen van de verschillende documenten.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt over het hypotheekacceptatieproces bij de kredietverstrekker en stelt dat het hypotheekacceptatieproces onjuist is ingericht. Hij voert daarbij het volgende aan.
- 2.8 De hoeveelheid documenten die is opgevraagd wijkt af van andere kredietverstrekkers en is daarmee niet gebruikelijk. Hij heeft 24 stukken moeten aanleveren, waarbij er op vijf afzonderlijke momenten om aanvullende documentatie is gevraagd. Het hypotheekacceptatieproces is onzorgvuldig en hij voelt zich als klant wantrouwend benaderd.

- 2.9 Verschillende documenten hadden eerder opgevraagd kunnen en moeten worden. Het eigendomsbewijs van zijn huidige woning is bijvoorbeeld als aanvullend stuk opgevraagd. Als dit relevant was voor de acceptatie, had dit document direct bij de eerste stukken opgevraagd kunnen worden. Dit geldt ook voor het echtscheidingsconvenant, het echtscheidingsvonnis en de akte van scheiding en deling. Uit de documenten die de consument in eerste instantie moest aanleveren, kon al worden opgemaakt dat deze stukken relevant zouden zijn. Deze zijn echter pas in een later stadium opgevraagd.
- 2.10 Verder zijn er documenten opgevraagd die bij een eigen onderzoek van de kredietverstrekker niet opgevraagd hadden hoeven worden. Zo is hij gevraagd om bewijs aan te leveren voor het niet bestaan van een hypotheek op twee objecten, terwijl dit moeilijk te bewijzen is. De kredietverstrekker zou moeten bewijzen dat er wél een hypotheek op deze objecten zou rusten. Daarnaast had het opvragen van een aflossingsnota van een eerdere lening ook achterwege kunnen blijven als de kredietverstrekker onderzoek had gedaan in het Kadaster. Dit geldt ook voor zijn voormalige onderneming, waarbij de kredietverstrekker direct in het handelsregister van de Kamer van Koophandel had kunnen constateren dat deze onderneming opgeheven is. Hieruit kan worden opgemaakt dat de kredietverstrekker eigen onderzoek achterwege heeft gelaten en geen zorgvuldige afweging heeft gedaan omtrent de noodzakelijke documentatie die moest worden opgevraagd.
- 2.11 Ten slotte is de IB-aangifte dubbel opgevraagd. Deze heeft de consument op 17 mei 2024 aangeleverd, maar vervolgens is deze op 27 mei 2024 nogmaals opgevraagd. Dit geeft weinig vertrouwen in een zorgvuldig hypotheekacceptatieproces.
- 2.12 De consument vordert een verklaring voor recht dat de kredietverstrekker bij het opvragen van stukken heeft gehandeld in strijd met de wet en beleidsregels. Daarnaast vordert hij dat de kredietverstrekker erkent nalatig te zijn geweest in zijn hypotheekacceptatieproces, dat hij de werkwijze van het hypotheekacceptatieproces aanpast, dat hij de door de consument gemaakte extra kosten voor de hypotheekadviseur vergoedt en een antwoord op de vraag wat het maximaal aantal keren is dat een acceptant vragen mag blijven stellen.

Het verweer

- 2.13 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

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 In de kern staat de commissie voor de vraag of de kredietverstrekker onjuist heeft gehandeld door de hoeveelheid aan documenten die hij op verschillende momenten heeft opgevraagd in het hypotheekacceptatieproces van de consument. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit als volgt toe.

Juridisch kader

- 3.2 Als uitgangspunt geldt dat de kredietverstrekker een ruime mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de kredietverstrekker in beginsel zelf mag bepalen of – en onder welke voorwaarden – hij een overeenkomst sluit of wijzigt.¹ Dit betekent ook dat de kredietverstrekker in beginsel zelf mag bepalen welke stukken hij van de consument nodig heeft om te kunnen beoordelen of een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Deze contractsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van schending van de geldende wet- en regelgeving of als de kredietverstrekker in de gegeven omstandigheden van haar vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt (artikel 6:2 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van artikel 6:2 BW.

Het hypotheekacceptatieproces in dit geval

- 3.3 De kredietverstrekker heeft gemotiveerd toegelicht waarom hij bepaalde documenten heeft opgevraagd en hij heeft daarbij het volgende aangevoerd. Als kredietverstrekker heeft hij een bepaalde mate van vrijheid om zijn acceptatiebeleid in te zetten zoals hij dat wil en dat voor hem het meest passend is. De zorgplicht wordt onder meer ingevuld door te voldoen aan het wettelijk vereiste uit de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) dat hij als kredietverstrekker voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst informatie inwint over de financiële positie van een consument, mede om te beoordelen of het verstrekken van een krediet verantwoord is. Daarnaast heeft hij de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht genomen. In de praktijk geeft hij daar invulling aan door een compleet beeld van zijn potentiële klant te krijgen; daar horen onlosmakelijk documenten bij die – indien nog niet voorhanden – bij de adviseur worden opgevraagd. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker met deze toelichting voldoende heeft onderbouwd waarom bepaalde documenten zijn opgevraagd in het hypotheekacceptatieproces van de consument. Dat de consument zelf van mening is dat de kredietverstrekker deze documentatie niet nodig had, doet daar niet aan af.

¹ Zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021-0767, 2021-0028, 2019-777, 2018-517, 2018-475, te vinden op www.kifid.nl.

Zoals hiervoor overwogen behoort het immers tot de contracts- en beleidsvrijheid van de kredietverstrekker om al dan niet een overeenkomst te sluiten en op basis van welke informatie. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. Niet gebleken is dat daarbij sprake is van schending van wet- of regelgeving of strijd met de redelijkheid en billijkheid. Dat de consument bij een andere kredietverstrekker minder documenten hoefde aan te leveren en minder vaak om aanvullende documenten is gevraagd, is voor dat oordeel niet van belang.

- 3.4 De consument heeft verder gesteld dat de kredietverstrekker onduidelijk is geweest door niet toe te lichten waarom bepaalde stukken zijn opgevraagd. In dit kader wijst hij op het ontbreken van een motivering voor het opvragen van een akte van scheiding en deling van een pand dat niet meer in zijn bezit is en het ontbreken van een toelichting waarom er volgens de kredietverstrekker een hypotheek op een bepaald perceel zou rusten. Daarnaast is de kredietverstrekker volgens de consument misleidend geweest door niet te vermelden dat er bij een Desktoptaxatie alsnog een kopie eigendomsbewijs moest worden aangeleverd. In dat verband heeft hij gewezen op de wettelijke verplichtingen om correcte en niet-misleidende informatie te verstrekken op basis van artikel 4:19 Wft en artikel 6:193c BW. De kredietverstrekker heeft de stellingen van de consument betwist en aangevoerd dat deze motivering een aantal keer schriftelijk is gegeven. Op basis van de aangeleverde stukken is het de commissie niet gebleken dat de kredietverstrekker onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt. Daarnaast kan het ontbreken van een vermelding over het aanleveren van een eigendomsbewijs bij een Desktoptaxatie niet worden gekwalificeerd als misleiding in de zin van artikel 6:193c BW, aangezien dit artikel uitsluitend gaat over handelspraktijken. Een handelspraktijk is een handeling die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan de consument (zie artikel 6:193a, lid 1 aanhef en sub d BW) en daarvan is in dit geval geen sprake.
- 3.5 De commissie begrijpt dat het voor de consument vervelend is geweest dat er meerdere keren om aanvullende informatie is gevraagd en dat dit van invloed is geweest op de tijd die de consument hier in zijn vakantie aan heeft moeten besteden. De commissie sluit niet uit dat het hypotheekacceptatieproces efficiënter uitgevoerd had kunnen worden, maar dit betekent niet dat de kredietverstrekker in strijd met de in 3.2 en 3.4 genoemde rechtsregels heeft gehandeld. Het staat hem vrij om daarin een eigen werkproces te hanteren. Daartegenover stond het de consument vrij om de aanvraag bij een andere kredietverstrekker in te dienen. De commissie concludeert dat de kredietverstrekker geen wet- of regelgeving heeft geschonden en zijn beleids- en contractsvrijheid niet op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze heeft gebruikt. De gevorderde verklaring voor recht wordt afgewezen. De op deze vordering gebaseerde erkenning wordt eveneens afgewezen, nu de commissie geen nalatigheid heeft vastgesteld en de commissie een erkenning niet kan opleggen.

Het hypotheekacceptatieproces in algemene zin

- 3.6 De commissie is niet bevoegd om in het algemeen te oordelen over de werkwijze van de kredietverstrekker. Ook de vorderingen die hierop zien, de gevorderde aanpassing van het hypotheekacceptatieproces en het gevorderde antwoord op de vraag wat het maximaal aantal keren is dat een acceptant vragen mag blijven stellen, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 6:2 BW

Redelijkheid en billijkheid

1. *Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.*
2. *Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Artikel 6:193a BW

Oneerlijke handelspraktijken

1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

(...)

d. Handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;

(...)

Artikel 6:193c BW

Misleidende handelspraktijken

1. *Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:*
 - a. *het bestaan of de aard van het product;*
 - b. *de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;*
 - c. *de verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, een verklaring of een symbool in verband met directe of indirecte sponsoring of erkenning van de handelaar of het product;*

- d. *de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;*
- e. *de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie;*
- f. *de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;*
- g. *de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*

Artikel 4:19 Wft

Zorgvuldige dienstverlening

- 1. *Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. *De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*
- 3. *De financiële onderneming draagt er zorg voor dat het commerciële oogmerk van de verstrekte of beschikbaar gestelde informatie als zodanig herkenbaar is.*
- 4. *Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld met betrekking tot het tweede lid, voor zover de informatie, bedoeld in dat lid, verstrekt wordt in het kader van het verlenen van beleggingsdiensten.*