Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0659

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert schadevergoeding van de bank, omdat zij hem in 2011 een verkeerd hypotheekadvies heeft gegeven en in 2014 geen alternatief heeft aangeboden voor een rentevaste periode van 10 jaar. De bank heeft dit betwist. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank zich beroepen op schending van de klachtplicht door de consument. De commissie oordeelt dat dit beroep slaagt. De vorderingen zijn 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 bank 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 In 2011 heeft de consument met wijlen zijn echtgenote een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 In 2014 heeft de consument, na het overlijden van zijn echtgenote, gesprekken gevoerd met de bank over een herfinanciering van zijn hypothecaire geldlening.

2.3 De bank heeft verklaard dat uit haar administratie blijkt dat in 2014 verschillende plannen zijn doorgenomen met de consument en dat de consument, in zijn e-mail van 23 september 2014, aan de bank heeft gevraagd om documenten toe te sturen, zodat hij hierover thuis rustig kan nadenken. Vervolgens heeft de consument op 10 november 2014 een vervolgafspraak gemaakt met de bank naar aanleiding van de toegestuurde documenten.

2.4 Op 11 november 2014 heeft de bank het 'Rapport Lenen & Wonen' voor de consument opgesteld en op 25 november 2014 heeft de bank een offerte uitgebracht voor de herfinanciering van de hypothecaire geldlening tegen 2,9% rente en een rentevaste periode van 10 jaar. De consument heeft de offerte op 30 november 2014 voor akkoord getekend.

2.5 In 2023 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de afgesloten hypothecaire geldlening in 2011 en de herfinanciering in 2014.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank (1) een schadevergoeding van € 6.479,-, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 2015, (2) een erkenning van de gemaakte fouten, (3) een oplossing voor het feit dat zijn echtgenote geen overlijdensrisicoverzekering (ORV) had en (4) een compensatie voor de hogere hypotheekrente vanaf 2025 tot 2041.

2.7 De vorderingen zijn gebaseerd op het volgende. De bank heeft in 2011 gezegd dat zijn echtgenote geen hypotheek op haar naam kon afsluiten en daardoor ook geen ORV kon krijgen. Dit bleek onjuist. Zij is wel een hypotheekgever geworden, zonder ORV, en deze combinatie was in 2011 niet toegestaan. De bank heeft hen dus verkeerd geadviseerd.

2.8 Als zijn echtgenote wel een ORV had gehad dan zou hun hypotheek deels zijn kwijtgescholden bij haar overlijden, maar nu er geen ORV was, heeft hij in 2014 zijn hypotheek over moeten sluiten tegen een hogere rente en langere rentevaste periode. De bankmedeweker heeft hem hierbij mondeling aangegeven dat de hypotheek alleen voor minimaal 10 jaar vast kon worden aangegaan. Een kortere periode was niet mogelijk. Hij kan dit alleen niet bewijzen, maar de bankmedewerker wel. Het is de consument niet bekend of hun gesprekken destijds zijn opgenomen en de bank weigert mee te werken. In de hypotheekovereenkomst van 2014 staat in elk geval niet wat er tussen hem en de bank is besproken.

2.9 De consument was door het overlijden van zijn echtgenote niet bij machte om zich in 2014 tegen de bank te verweren en is daarom met de hypotheekofferte akkoord gegaan. Tot op vandaag draagt hij hier de financiële lasten van en hiervoor wil hij gecompenseerd worden. Het gevorderde schadebedrag ad € 6.479,- is slechts een indicatie, aldus de consument, waarbij de hogere rente die vanaf 2025 zal gelden nog niet is meegenomen.

2.10 Het gevorderde schadebedrag is gebaseerd op een verlaging van zijn hypotheekrente naar het rentetarief in 2020 en terugbetaling van het te veel betaalde bedrag aan hypotheekrente in de periode vanaf 2015 tot en met 2024. De consument is hierbij uitgegaan van het feit dat de hypotheek in 2015 werd vastgezet voor 5 jaar, dezelfde termijn als bij aanvang van de hypotheek in 2011, en dat de rentestand voor '5 jaar vast' in 2011 lager was dan '10 jaar vast' (2,5 % i.p.v. 2,8 %) en dat in 2020 een rentetarief kon worden vastgezet voor een onbepaalde periode die aanmerkelijk lager is dan in 2025 (1,7% voor 20 jaar per 3-2-2020) en dan bedraagt de schade € 6.479,-. De verschuldigde hypotheekrente had dus moeten zijn:

- Voor periode 2015-2020: 2,5% i.p.v. 2,8% over € 57.500,- = € 535,25 annuïtair
- Voor periode 2020-2025: 1,7% i.p.v. 2,8% over € 57.500,- = € 1.953,44 annuïtair
- Voor periode 2015-2020: 2,5% i.p.v. 2,8 % over € 57.004,- = € 855,06 rente
- Voor periode 2020-2025: 1,7% i.p.v. 2,8% over € 57.004,- = € 3.135,22 rente

Het verweer van de bank

2.11 De bank 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 het geschil over?

3.1 De commissie dient te beoordelen of de consument recht heeft op (1) aanpassing van de hypotheekrente naar het rentetarief in 2020 voor de periode 2015 tot en met 2024 met terugbetaling van het te veel betaalde en (2) compensatie voor de hogere hypotheekrente voor de periode 2025 tot 2041 en afwezigheid van ORV.

3.2 De bank heeft zich naast het voeren van een inhoudelijk verweer als meest verstrekkende verweer beroepen op schending van de klachtplicht door de consument, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie dient dit meest verstrekkende verweer als eerste te beoordelen. De commissie is van oordeel dat dit beroep van de bank gegrond is en zij concludeert daarom tot afwijzing van de vordering. Zij licht haar motivering hieronder toe.

Klachtplicht (artikel 6:89 BW)

3.3 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de consument worden verwacht dat hij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van hem te verwachten onderzoek verricht. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden.

Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. Daarbij is ook van belang of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

De consument heeft niet tijdig geklaagd

3.4 De bank heeft – onweersproken – aangevoerd dat de consument pas in augustus 2023 heeft geprotesteerd tegen de gang van zaken in 2011 en 2014. Door dit late klagen wordt zij ernstig geschaad in haar belangen, aldus de bank. Zo is haar de mogelijkheid ontnomen om het gestelde gebrek tijdig op te lossen of te herstellen. Waarbij partijen het afsluiten van een ORV in 2011, dan wel de keuze voor de rentevast periode in 2014, nader hadden kunnen bespreken. Als de consument vindt dat hij in 2014 door de bank verplicht was te kiezen voor een rentevaste periode van tien jaar dan had het op zijn weg gelegen om daarover (veel) eerder te klagen, aldus de bank. Bijvoorbeeld in 2019 of begin 2020, maar niet pas in 2023 nadat duidelijk werd dat zijn rentetarief zou gaan stijgen. Uit haar bankadministratie blijkt dat de consument verschillende keuzemogelijkheden had en daarbij schriftelijk akkoord is gegaan met een rentevaste periode van tien jaar. De bank kan uit haar bankadministratie niet opmaken dat de consument de rente voor een kortere periode wilde vastzetten. Zo heeft de consument in zijn e-mail op 23 september 2014 de bank verzocht de berekening met de aangepaste rente toe te sturen zodat hij deze thuis rustig kon doornemen. Vervolgens heeft hij op 10 november 2014 contact opgenomen met de bank voor een vervolgafspraak. De bank heeft niet kunnen vermoeden dat de consument voor een andere rentevaste periode had willen kiezen. De bank ontkent dat de consument financieel is benadeeld.

3.5 De commissie oordeelt dat het beroep van de bank op schending van de klachtplicht gegrond is. Er is in dit geval geen sprake meer van tijdig klagen, omdat de bank door het ruime tijdsverloop in haar belangen is geschaad.[2] Immers, door het lange tijdsverloop is de bank niet in de gelegenheid geweest de voor de consument, in zijn ogen, nadelige situatie eerder te bespreken, aan te passen en de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De consument had zijn klacht over de gang van zaken bij de financiering in 2011 en de herfinanciering in 2014 veel eerder bij de bank kunnen en moeten melden. Immers in 2011 en in ieder geval in 2014 was hem al bekend dat er geen ORV was afgesloten voor wijlen zijn echtgenote en in 2014 wist hij dat de gang van zaken bij de herfinanciering naar zijn oordeel niet deugde.

[1] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] GC Kifid nr. 2025-0160, te vinden op www.kifid.nl

De consument heeft in dit kader aangevoerd dat hij vanwege het overlijden niet bij machte was te protesteren. Hier gaat de commissie niet in mee. Door ruim negen jaar na de herfinanciering en ruim twaalf jaar nadat de oorspronkelijke financiering, zonder ORV, is beëindigd te klagen, heeft de consument de op hem rustende klachtplicht geschonden. De tussenliggende periode is dermate lang dat niet meer kan worden gesproken van een bekwame tijd, zoals bedoeld in artikel 6:89 BW. Dit oordeel wordt niet anders door het overlijden van zijn echtgenote.

Slotsom

3.6 De vorderingen van de consument worden afgewezen vanwege het te laat klagen, waarbij de bank als partij waartegen de klacht is gericht onevenredig in haar belangen is geschaad door het tijdsverloop.

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 6:89 van het Burgerlijk Wetboek

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.