Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0674

(mr. dr. D.P.CM. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	25 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk vordering afgewezen en gedeeltelijk klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een 3-maands Euribortarief plus vaste opslag. Na een telefoongesprek met de bank is de consument per 1 juni 2023 overgestapt naar een maandelijkse variabele hypotheekrente. De consument verkeerde in de veronderstelling dat hij was overgestapt naar een 1-maands Euribor met vaste opslag. De bank heeft volgens hem niet voldaan aan haar informatie- en zorgplicht. De consument heeft de geldlening inmiddels afgelost maar hij vordert een vergoeding voor het verschil tussen de oude en de nieuwe rente. Ook klaagt hij over de tussentijdse rente-verhogingen en over de klachtafhandeling door de bank. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de consument geen nadeel heeft ondervonden van de rente-wijziging en wijst de vordering af. De overige klachtonderdelen zijn niet-behandelbaar.

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 van 18 maart 2025; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank, en 6) de aanvullende reactie van de consument.

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 De consument heeft in 2001 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Het betreft een aflossingsvrije geldlening met een variabele rente, gebaseerd op het 3-maands Euribortarief verhoogd met een opslag van 0,43%-punt. In de overeenkomst is opgenomen dat de financiering zonder tegenbericht telkens met drie maanden zal worden verlengd tegen het dan geldende Euribortarief verhoogd met de opslag van 0,43%-punt.

2.2 De bank heeft de consument iedere drie maanden op de hoogte gebracht van het (eventueel gewijzigde) rentetarief.

2.3 De variabele rente over de geldlening op basis van het 3-maands Euribortarief bedroeg per 1 juni 2023 3,604% per jaar.

2.4 Na telefonisch contact met de consument heeft de bank de rente gewijzigd naar een maandelijkse variabele rente. Zij heeft deze wijziging aan de consument bevestigd per e-mail. In deze e-mail is onder meer het volgende opgenomen:

> *"In navolging op ons telefonisch contact bevestig ik u hierbij dat uw hypotheekrente per 31-05-2023 wordt omgezet naar een maandelijkse variabele rente van thans 2,1%. (...) Hier vindt u desgewenst meer informatie over dit rentetype: https://www.rabobank.nl/particulieren/hypotheek/hypotheekrente/variabele-hypotheekrente. (...)"*

2.5 De maandelijkse variabele hypotheekrente van de consument is per 1 oktober 2024 gestegen naar 3,75% per jaar en per 1 december 2024 naar 3,85% per jaar.

2.6 In oktober 2024 heeft de consument navraag gedaan bij de bank over de reden voor de renteverhoging bij een dalende geldmarktrente.

2.7 Op 19 november 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het variabele rentetarief van de consument niet is gebaseerd op het Euribortarief, maar dat dit tarief bestaat uit een variabel basistarief met drie variabele componenten, waarbij het basistarief bestaat uit de variabele spaarrentes en kosten die de bank maakt voor variabele spaarrekeningen bij de bank.

2.8 Nadat partijen verder met elkaar hebben gecorrespondeerd, heeft de bank de consument op 19 februari 2025 een drietal oplossingen voorgesteld, waaronder het met terugwerkende kracht in rekening brengen van de variabele rente die de consument vóór 1 juni 2023 betaalde (de 3-maands Euribor met vaste opslag). De consument heeft hierover enkele vragen gesteld. Op 4 maart 2025 heeft de bank een reactie gegeven en heeft zij aangegeven dat de voorstellen uit de brief van 19 mei 2025 niet meer geldig zijn als de consument zijn klacht voorlegt aan Kifid.

2.9 De consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

2.10 De consument heeft de geldlening op 28 mei 2025, nadat de klacht bij Kifid was ingediend, volledig afgelost.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert, na wijziging van eis in verband met het aflossen van de geldlening, dat de bank hem een bedrag van € 967,83 betaalt. Dit bedrag betreft de door hem vanaf 4 oktober 2024 tot 1 juni 2025 te veel betaalde hypotheekrente. Ook wil de consument een oordeel van de commissie over de handelwijze van de bank ten aanzien van het tot stand komen van de rentewijziging, het willekeurig aanpassen van de variabele componenten van de variabele hypotheekrente en de gebrekkige klachtbehandeling. De commissie vat deze laatste klachtonderdelen op als een vordering tot een verklaring voor recht dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden en/of onbehoorlijk of onzorgvuldig tegenover hem heeft gehandeld.

<u>De vordering tot terugbetaling van de te veel betaalde rente</u>

2.12 Ter onderbouwing van zijn vordering tot terugbetaling voert de consument aan dat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij per 1 juni 2023 een 1-maands Euribor met vaste opslag van 0,43% met de bank was overeengekomen. Met de variabele hypotheekrente zoals de bank deze hanteert, is hij niet akkoord gegaan, en hij is ook niet akkoord gegaan met het verliezen van zijn vaste opslag. Hij is vanaf 4 oktober 2024 vragen gaan stellen over de rente en zijn verzoeken om de rentewijziging ongedaan te maken, zijn niet uitgevoerd. Uit de berekening van de bank volgt dat de consument vanaf 1 oktober 2024 € 967,83 meer aan rente heeft betaald dan hij in de oude situatie zou hebben betaald.

<u>De vordering tot verklaring voor recht</u>

2.13 Ter onderbouwing van zijn vordering tot verklaring voor recht voert de consument het volgende aan. De bank heeft de consument vóór de rentewijziging van 1 juni 2023 onvoldoende geïnformeerd over de specifieke kenmerken van de variabele hypotheekrente. De consument heeft nooit een offerte ontvangen. Een link naar een website, waarvan niet is aangetoond welke informatie daar op 1 juni 2023 op werd getoond, is onvoldoende. De bank had méér moeten doen omdat de inhoud die de bank geeft aan de term “variabele rente” misleidend is. Met “variabele rente” wordt in het financieel verkeer de rente op de geldmarkt bedoeld, en niet een rente gebaseerd op eigen spaarproducten van de bank. Ook heeft de bank hem niet gemeld dat de vaste opslag was verdwenen.

2.14 Daarnaast wil de bank geen uitleg geven over de redenen voor de stijgingen van de variabele componenten van de variabele hypotheekrente en de consument kan de reden voor deze stijgingen ook niet zelf controleren. Dit is niet transparant.

2.15 De bank heeft ook onnodig lang gedaan over het beantwoorden van de vragen van de consument over de rente en de rentestijgingen en de bank heeft hierbij verwezen naar een verkeerde set algemene voorwaarden. Om het geschil op te lossen, heeft de bank de consument uiteindelijk een aantal opties voorgelegd, onder de voorwaarde dat de consument zijn klacht bij Kifid intrekt. De consument voelt zich hierdoor onder druk gezet.

Het verweer

2.16 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument een deel van de door hem betaalde hypotheekrente moet terugbetalen en of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden of anderszins onzorgvuldig heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat de bank de consument geen rente hoeft terug te betalen en dat de overige klachtonderdelen niet-behandelbaar zijn. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 De bank heeft als meest verstrekkend verweer aangevoerd dat de consument geen belang meer heeft bij zijn klacht omdat de geldlening volledig is afgelost en de consument per saldo geen nadeel heeft gehad van de rentewijziging. De commissie ziet aanleiding om dit verweer als eerste te behandelen.

De consument heeft geen nadeel ondervonden van de rentewijziging

3.3 Ter onderbouwing van haar stelling heeft de bank berekeningen opgesteld van de rente die de consument had moeten betalen als de rente per 1 juni 2023 niet zou zijn omgezet naar een variabele hypotheekrente zonder vaste opslag. Voor deze berekening is de bank voor de oude situatie uitgegaan van een vaste opslag van 0,13%-punt.[1] Uit deze berekening volgt dat de consument van 1 juni 2023 tot 1 juni 2025 beter af is geweest met de variabele hypotheekrente dan met de 3-maands Euribor met een opslag van 0,13%-punt.

[1] Volgens de bank had de consument een vaste opslag van 0,43% zoals vermeld in de overeenkomst, plus een vaste opslag van 0,2%-punt omdat de lening geen NHG-lening is, verminderd met een vaste korting van 0,5%-punt. Deze niet-NHG-opslag en korting zijn niet in de overeenkomst opgenomen.

3.4 De bank heeft ook berekeningen opgesteld op basis van de 3-maands Euribor met een opslag van 0,43%-punt, in plaats van 0,13%-punt, en op basis van de (door de bank niet aangeboden maar door de consument gewenste) 1-maands Euribor met vaste opslag van zowel 0,13%-punt als 0,43%-punt. Uit al deze berekeningen volgt dat de consument per saldo beter af is geweest met de variabele hypotheekrente.

3.5 De consument heeft deze berekeningen van de bank niet betwist. Maar volgens de consument moet enig voordeel dat hij in de werkelijke situatie na oktober 2024 heeft genoten (omdat zijn variabele hypotheekrente toen hoger was dan de 3-maands Euribor met vaste opslag van 0,13%-punt) niet worden meegenomen. Hij heeft namelijk in oktober 2024 over de rente geklaagd en de bank had de rentewijziging per die datum moeten terugdraaien. Het is onredelijk dat de bank er nu van profiteert dat zij dit toen niet heeft gedaan.

3.6 De commissie is van oordeel dat voor de vraag of de consument financieel nadeel heeft ondervonden van de rentewijziging, de volledige periode 1 juni 2023 tot 1 juni 2025 moet worden meegenomen. De stellingen van de consument komen er namelijk feitelijk op neer dat de rentewijziging per 1 juni 2023 niet had mogen plaatsvinden omdat hij onvoldoende en onjuist geïnformeerd is door de bank. Die stellingen volgend, bestaat het eventuele nadeel van de consument uit hetgeen hij *per saldo* te veel heeft betaald vanaf de rentewijziging per 1 juni 2023 tot aan de volledige aflossing van de geldlening.

3.7 Dit leidt tot de conclusie dat de consument per saldo geen nadeel heeft gehad van de rentewijziging per 1 juni 2023. De vordering tot terugbetaling moet daarom worden afgewezen.

3.8 De commissie komt daarmee niet toe aan de beoordeling van de onderliggende vraag of de rentewijziging zoals deze door de bank is uitgevoerd, daadwerkelijk tussen partijen is overeengekomen of dat sprake is geweest van dwaling aan de kant van de consument. Hetzelfde geldt voor de gevorderde verklaring voor recht over de handelwijze van de bank ten aanzien van de renteverhogingen en de klachtafhandeling. De commissie kan begrijpen dat de consument graag wil weten of de bank bij de rentewijziging, de latere renteverhogingen en de klachtafhandeling onbehoorlijk of onzorgvuldig heeft gehandeld, maar dit is onvoldoende belang om deze klachten inhoudelijk te behandelen. In het gunstigste geval kan die behandeling namelijk slechts leiden tot de conclusie dat de bank de schade van de consument moet vergoeden of de consument een deel van de rente moet terugbetalen. Maar de commissie heeft hiervoor geoordeeld dat er geen sprake is van schade of een terugbetalingsverplichting. En voor zover het hier zou gaan om een mogelijk toekomstig belang van de consument of om een belang van andere consumenten, is dat ook niet voldoende. Kifid behandelt alleen klachten in individuele gevallen over concrete geschillen. Mocht de consument, of een andere consument, in de toekomst belang hebben bij een uitspraak over een soortgelijke klacht, dan kan daarover op dat moment een klacht worden ingediend.

3.9 Ten aanzien van de klachtafhandeling door de bank merkt de commissie ten overvloede nog op dat Kifid op grond van het reglement klachten over financiële diensten behandelt. Daarmee wordt bedoeld een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft), een financiële dienst als bedoeld in de Wft of een andere financiële dienst waarvoor de consument en de bank hebben afgesproken dat de consument bij Kifid terecht kan met zijn klacht. De consument klaagt over de interne klachtprocedure van de bank. De klacht gaat dus niet over een financiële dienst en is daarmee niet-behandelbaar. Dat het onderwerp van de klacht van de consument wél een financiële dienst betreft, maakt dit niet anders.

Conclusie

3.10 De vordering tot terugbetaling van de rente moet worden afgewezen. De overige klachtonderdelen zijn niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie:

- wijst de vordering tot betaling af;
- verklaart de overige klachtonderdelen niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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