Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0341

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	28 april 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De consumenten hebben in 2014 een hypotheek afgesloten bij de bank, waarop zogenaamde 'Plusvoorwaarden' van toepassing zijn. In 2017 heeft de bank naast deze 'Plusvoorwaarden' ook zogenaamde 'Basisvoorwaarden' geïntroduceerd. De consumenten zijn hiervan niet op de hoogte gesteld. De consumenten vorderen dat zij kosteloos kunnen overstappen van de Plusvoorwaarden naar de Basisvoorwaarden en dat de bank het renteverschil, tussen een hypotheek waarop de Basisvoorwaarden van toepassing zijn en een hypotheek waarop de Plusvoorwaarden van toepassing zijn, aan hen vergoedt. De commissie gaat hier niet in mee. De vordering is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 2014 hebben de consumenten een Rabo OpbouwHypotheek (hierna ook: Opbouw-Hypotheek) afgesloten bij de bank, met daaraan gekoppeld een Rabo Opbouw-spaarrekening en een Rabo Opbouw Effectenrekening, waarmee de OpbouwHypotheek (gedeeltelijk) wordt afgelost.

2.2 Op de OpbouwHypotheek zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard en deze set voorwaarden wordt door de bank sinds 3 april 2017 'Plusvoorwaarden' genoemd. Naast deze Plusvoorwaarden, heeft de bank in 2017 een nieuwe set voorwaarden geïntroduceerd onder de naam 'Basisvoorwaarden'. De Basisvoorwaarden bieden minder flexibiliteit en minder mogelijkheden dan de Plusvoorwaarden, maar daar staat tegenover dat het rentetarief bij een hypotheek waarop de Basisvoorwaarden van toepassing zijn lager is dan bij een hypotheek op de Plusvoorwaarden van toepassing zijn.

2.3 In 2021 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij is gestopt met het aanbieden van de mogelijkheid om te beleggen in het kader van het 'opbouwgedeelte' van hun hypotheek. De Rabo Opbouw Effectenrekening van de consumenten is daarop beëindigd en de bank heeft hen hiervoor gecompenseerd. De OpbouwHypotheek is blijven voortbestaan.

2.4 In 2022 hebben partijen met elkaar gesproken over het annuïtaire leningdeel van de OpbouwHypotheek en daarvoor een nieuwe rentevaste periode afgesproken.

2.5 In juli 2024 hebben de consumenten hun OpbouwHypotheek verhoogd voor de aankoop van een woning door hun zoon. De bank heeft hierbij opgetreden als adviseur en geldverstrekker. Op dit leningdeel zijn ook de Plusvoorwaarden van toepassing verklaard.

2.6 Na de hypotheekverhoging in juli 2024 hebben de consumenten, op de website van de bank, ontdekt dat er ook Basisvoorwaarden zijn en zij hebben de bank gevraagd of zij met hun OpbouwHypotheek konden overstappen naar de Basisvoorwaarden. In antwoord hierop heeft de bank bericht dat dat niet mogelijk is bij een Opbouw Hypotheek.

De klacht en vordering van de consumenten

2.7 De consumenten vorderen van de bank een schadevergoeding van € 4.318,-.

2.8 Zij onderbouwen hun vordering als volgt. De consumenten vinden dat de bank hen onvolledig heeft geïnformeerd. In 2021 (bij de beëindiging van hun beleggingsrekening), in 2022 (bij het vastleggen van het annuïteitendeel van hun hypotheek) en in 2024 (bij hun hypotheekverhoging) konden zij alleen kiezen voor de Plusvoorwaarden. De bank heeft toen niet de Basisvoorwaarden aangeboden. Zij vorderen dat de bank dit alsnog doet en het verschil tussen de rente onder de Basisvoorwaarden en de Plusvoorwaarden vanaf 2017 terugbetaalt.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de consumenten recht hebben op een overstap naar de Basisvoorwaarden en op compensatie vanaf 2017 voor het renteverschil tussen enerzijds een hypotheek waarop Plusvoorwaarden van toepassing zijn, anderzijds een hypotheek waarop Basisvoorwaarden van toepassing zijn.

3.2 Om te beginnen oordeelt de commissie dat de vorderingen van de consumenten kennelijk zijn gebaseerd op de veronderstelling dat de bank in 2017 twee nieuwe producten heeft geïntroduceerd (Basisvoorwaarden en Plusvoorwaarden) en dat de consumenten daarna alleen de Plusvoorwaarden aangeboden hebben gekregen. De commissie is van oordeel dat deze veronderstelling niet juist is. Alleen *de naam* van de set voorwaarden, die reeds van toepassing waren op de OpbouwHypotheek van de consumenten, is gewijzigd naar Plusvoorwaarden, maar niet *het product* 'Rabo OpbouwHypotheek'. Gesteld noch gebleken is dat de voorwaarden, die sinds 2014 op de hypotheek van de consumenten van toepassing zijn, inhoudelijk zijn gewijzigd.

3.3 Een hypotheek onder de Basisvoorwaarden is daarentegen wel een nieuw product. Met een overstap naar de Basisvoorwaarden sluiten partijen een nieuw product af, met andere voorwaarden en tarieven, en zodoende gaan ze ook een nieuwe overeenkomst met elkaar aan.[1] Uit het dossier maakt de commissie op dat een overstap naar Basisvoorwaarden mogelijk is, maar gepaard gaat met advies- en wijzigingskosten en mogelijk fiscale gevolgen heeft. Een introductie van een nieuw product betekent niet dat de bank de bestaande overeenkomsten automatisch moet omzetten of dat de bank haar klanten proactief moet wijzen op de mogelijkheid hun hypotheek om te zetten naar een hypotheek met Basisvoorwaarden. Er bestaat hieromtrent geen informatieplicht voor de bank.[2] Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Het stond de bank vrij om uitsluitend Plusvoorwaarden aan te bieden

3.4 Voorop staat dat de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat zij in principe zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.[3] Op haar rust ook geen acceptatieplicht.[4] Dat is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0811, te vinden op www.kifid.nl, onder uitsprakenregister.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0262.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0913.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0807.

De bank heeft uitgelegd dat de rente onder de Plusvoorwaarden hoger is, omdat het gaat om uitgebreidere voorwaarden. Verder heeft zij toegelicht dat een OpbouwHypotheek alleen onder de Plusvoorwaarden mogelijk is.

3.5 De commissie oordeelt dat de consumenten de door hen gestelde keuzevrijheid tussen Basis- of Plusvoorwaarden niet kunnen ontlenen aan de tussen partijen geldende voorwaarden. Daarin staan geen afspraken over het rentetarief onder de Basisvoorwaarden bij het aangaan van nieuwe leningdelen of rentevaste periodes. De bank mocht haar gevoerde beleid om Basisvoorwaarden uit te sluiten bij Opbouw Hypotheken dan ook toepassen op de overeenkomst met de consumenten. De bank heeft daardoor geen misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Het is de commissie ook niet gebleken van andere omstandigheden die maken dat in dit concrete geval een beroep van de bank op haar contracts- en beleidsvrijheid misbruik daarvan oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Slotconclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consumenten ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

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-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