Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0911

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 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

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 en 3) het verweerschrift 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. De kern

De consumenten hebben hun hypothecaire geldlening bij de bank verhoogd. Zij klagen erover dat de bank dit traject niet ‘zonder advies’ heeft aangeboden. Volgens de consumenten voldeden zij aan de criteria voor ‘hypotheek verhogen zonder advies’. De bank bestrijdt dit omdat de consumenten wonen in een woonboerderij. Bij een dergelijke bijzondere woning is het niet mogelijk om een verhoging af te sluiten zonder advies. De commissie is van oordeel dat de bank contracts-en beleidsvrijheid heeft om te bepalen bij welke (substantiële) wijzigingen van de hypotheek zij advies verplicht stelt. Het standpunt van de bank dat een hypotheek voor een woonboerderij meer complexiteit en maatwerk vraagt en daarom is uitgesloten van verhogen zonder advies, acht de commissie niet onredelijk. Dat de consumenten zelf over voldoende financiële kennis beschikken, maakt de situatie niet anders. De bank is daarom niet gehouden om de in rekening gebrachte advieskosten terug te betalen. De vordering om dat wel te doen, wordt dus afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consumenten hebben in 2025 bij de bank een aanvraag gedaan voor de verhoging van hun hypothecaire geldlening met een bedrag van € 110.000,00. Wat de consumenten betreft, was het daarbij niet nodig om ook een financieel advies te ontvangen. De bank heeft echter advies verplicht gesteld omdat de consumenten in een woonboerderij wonen. De consumenten hebben daar achteraf over geklaagd. Zij vinden dat de bank, in hun geval, onnodig advies verplicht heeft gesteld en dus onterecht advieskosten in rekening heeft gebracht. Zij vorderen dat de bank de in rekening gebrachte advieskosten van € 1.700,- aan hen terugbetaalt.

3.2 De commissie stelt voorop dat de consumenten de dienstverleningsovereenkomst met de bank hebben getekend, waarna zij hypotheekadvies hebben ontvangen voor de aanvraag van de gewenste verhoging. Het advies is verkregen en vastgelegd in een adviesrapport. De bank heeft vervolgens een offerte verstrekt, die door de consumenten is geaccepteerd, waarna de verhoging van de hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. In zoverre is terugbetaling van de advieskosten niet gerechtvaardigd, want de advieskosten zijn overeengekomen en de consumenten hebben geen klachten geuit dat de bank is tekortgeschoten in haar dienst-verlening. De consumenten hebben gesteld dat de advisering niet nodig was en de bank dit onnodig verplicht heeft gesteld terwijl het de enige mogelijkheid was om de verhoging van de hypothecaire geldlening te verkrijgen.

3.3 De commissie begrijpt dat de klacht in dit geval dus gaat om de vraag of de bank advies verplicht heeft mogen stellen bij de door de consumenten gevraagde (en verkregen) verhoging van de hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank dit doen en hoeft de bank de advieskosten niet terug te betalen. Dit wordt als volgt toegelicht.

De bank heeft contracts- en beleidsvrijheid

3.4 De bank heeft contracts- en beleidsvrijheid om, binnen de kaders van wet- en regelgeving, te bepalen wat zij aanbiedt en onder welke voorwaarden. Het afsluiten van een (hogere) hypothecaire geldlening betreft bovendien een complex financieel product. De bank sluit feitelijk een nieuwe (extra) overeenkomst waarbij zij rekening dient te houden met de wet- en regelgeving en de (financiële) situatie van de consumenten van dat moment. De bank is ook verplicht om helder te zijn over de voor het advies- en bemiddelingstraject te betalen kosten.

3.5 De stelling van de consumenten, dat zij geen adviesbehoefte hadden omdat zij zelf over voldoende (financiële) kennis beschikken om de gevolgen van de wijzigingen in de hypothecaire geldlening te kunnen overzien, maakt niet dat de bank geen advies verplicht mag stellen.

De bank heeft hierbij een (eigen) zorgplicht en beleids- en contractsvrijheid. De bank is niet verplicht om verhoging van een hypothecaire geldlening zonder advies aan te bieden.[1]

3.6 Het is bij de bank in bepaalde gevallen mogelijk om een (bestaande) hypothecaire geldlening te verhogen zonder advies. Deze (execution only) variant wordt bij de bank 'Hypotheek verhogen Zonder Advies' genoemd (hierna: HVZA). Zowel de consumenten als de bank hebben verwezen naar de door de bank opgestelde criteria of voorwaarden wanneer HVZA mogelijk is. Volgens de consumenten waren de door de bank genoemde criteria, wanneer HVZA niet mogelijk is, op hen niet van toepassing; los van de toets die gemaakt moet worden om aan te tonen over voldoende kennis te beschikken. Zij hadden bovendien nog geen 50% van de maximale hypotheek opgenomen. In het door de bank verstrekte document *'Wanneer kom je wel of niet in aanmerking voor HVZA?'* staat echter dat geen gebruik van HVZA gemaakt kan worden bij een bijzondere woning, zoals een woonboerderij. De consumenten hebben zelf ook bevestigd dat het hier gaat om een woonboerderij, een woning met een perceel grond rondom wat ook in de taxatie is meegenomen. Daarbij geldt dat het onderpand een gemengde bestemming heeft, namelijk een woonbestemming voor de woning en een agrarische bestemming voor de omliggende agrarische grond. De bank heeft toegelicht dat zij het gehele onderpand beoordeelt (en dus niet slechts het voor bewoning bestemde gedeelte ervan) en dat dit geen standaard-situatie is waarvoor de bank HVZA beschikbaar heeft gesteld. De bank heeft woonboerderijen expliciet uitgesloten van HVZA omdat het meer complexiteit en aanvullende documentatie met zich meebrengt, waardoor meer maatwerk en inzet van medewerkers nodig is. Het is naar het oordeel van de commissie dan ook niet onredelijk of onrechtmatig dat de bank advies verplicht heeft gesteld.

De hoogte van de advieskosten

3.7 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de (overeengekomen) advieskosten niet in verhouding staan met de door de bank verrichte werkzaamheden, merkt de commissie op dat het in beginsel niet aan haar is om (achteraf) te bepalen wat redelijke kosten zijn voor bepaalde (overeengekomen) diensten. Wat is overeengekomen kan slechts buiten toepassing worden verklaard als het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[2] Vanwege de aard van deze wettelijke bepaling, kan de commissie bovendien slechts met terughoudendheid beoordelen of het met de bank overeengekomen tarief voor haar dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om aan te nemen dat het gehanteerde tarief naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consumenten hebben vooraf inzicht gekregen in de kosten en de bank heeft geadviseerd, de aanvraag voor verhoging van de hypothecaire geldlening beoordeeld aan de hand van de persoonlijke situatie en omstandigheden van de consumenten, waarna de verhoging van de hypothecaire geldlening ook tot stand is gekomen.

---

[1] Vergelijk GC Kifid nrs. 2025-0970, 2025-0224 en 2022-0607; uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

[2] Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarvoor geen buitensporige (onaanvaardbare) kosten in rekening gebracht en de consumenten hebben, vooraf, alle vrijheid gehad om niet met de bank in zee te gaan en om een andere adviseur of aanbieder van leningen te benaderen.

Wat is de conclusie?

3.8 Naar het oordeel van de commissie is er geen reden of (juridische) grondslag op grond waarvan de bank gehouden zou zijn de advieskosten terug te betalen. De vordering moet daarom worden 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/ 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