Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0369

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	20 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank op eigen naam. Hij klaagt dat zijn partner geen inzage heeft in informatie over de hypotheek op zijn naam. Daarnaast klaagt hij dat de bank hem in 2022 niet heeft gewezen op de stijgende rente. Volgens de consument had de bank dat gelet op haar zorgplicht moeten doen, omdat de lasten beheersbaar zouden moeten blijven wanneer zijn rentevaste periode zou aflopen. De commissie is van oordeel dat de bank geen informatie hoeft te verstrekken over de hypotheek aan iemand die geen debiteur is. De bank hoefde de consument gedurende de looptijd van een rentevaste periode ook niet te wijzen op stijgende rente. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 De consument en zijn partner hadden elk een eigen woning, gefinancierd door de bank. De consument woonde in een woning aan het [straatnaam 1] en zijn partner woonde in een woning aan de [straatnaam 2].

2.2 Voor de financiering van de woning aan het [straatnaam 1] is in 2019 een hypothecaire geldlening verstrekt aan de consument van in totaal € 412.600,-. Voor drie van de vier leningdelen liep de rentevaste periode tot 30 november 2025.

2.3 In 2023 zijn de consument en zijn partner samen gaan wonen in de woning aan het [straatnaam 1]. Voor de woning aan de [straatnaam 2] hebben zij op 1 juli 2023 gezamenlijk een verhuurhypotheek afgesloten bij de bank.

2.4 Op 13 oktober 2024 heeft de consument zich tot de bank gewend met drie verzoeken. Hij heeft de bank gevraagd 1) ervoor te zorgen dat zijn partner via de online omgeving informatie krijgt over de hypotheek voor de woning aan het [straatnaam 1]; 2) uitleg te geven over de hoogte van de rente-opslag voor de verhuurhypotheek en 3) in te gaan op de vraag of de bank hem in 2022 op de hoogte had moeten brengen van de stijgende rente.

2.5 De bank heeft op 17 oktober 2024 gereageerd op de vragen van de consument. Deze reactie was voor de consument aanleiding om een klacht in te dienen. De bank heeft de klacht op 31 december 2024 definitief afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De klacht van de consument bestond uit drie onderdelen. Het klachtonderdeel over de rente-opslag voor de verhuurhypotheek is komen te vervallen. De overige twee klacht-onderdelen komen, samengevat, op het volgende neer.

2.7 De partner van de consument heeft geen inzage in de hypotheek voor de woning aan het [straatnaam 1] via de online omgeving omdat zij geen mededebiteur is. Volgens de consument moet de bank haar die inzage wel geven, op de volgende gronden. Zijn partner en hij zijn echter een geregistreerd partnerschap aangegaan. Zij is daarom mede-eigenaar van de woning en hoofdelijk aansprakelijk voor de hypotheekschuld. Ook zijn beide inkomens getoetst door de bank in verband met de verstrekking van de verhuurhypotheek. De consument acht het daarom redelijk dat zijn partner alsnog wordt toegevoegd als mededebiteur, althans dat zij toegang krijgt tot informatie over de hypotheek via de online omgeving.

2.8 Het tweede klachtonderdeel ziet op een zorgplichtschending door de bank. Die zorgplicht-schending onderbouwt de consument als volgt. De bank is op grond van haar zorgplicht verplicht om haar klanten doorlopend te ondersteunen en om afgenomen producten passend te houden. In het geval van de consument had de bank hem in 2022 met het oog op het aflopen van de rentevaste periode in 2025 moeten wijzen op het stijgen van de rente. Daarbij weegt mee dat hij een kwetsbare klant was, omdat de financiering net binnen het toelaatbare viel. Een stijging van de rente bij een volgende rentevaste periode zou de hypothecaire geldlening voor hem onbetaalbaar kunnen maken. Als de bank hem had gewezen op de stijgende rentes, had hij het rentecontract kunnen openbreken en de maandelijkse lasten beheersbaar kunnen houden.

De consument wijst onder meer op het document “Nazorg hypotheken” van de Organisatie van financiële dienstverleners (OvFD) en het document “Principes voor de doorlopende ondersteuning van klanten” van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

2.9 De consument vordert:

- dat zijn partner via de online omgeving inzage krijgt in de hypotheek voor de woning aan het [straatnaam 1]; en
- dat de bank een nieuw rentevoorstel doet dat in lijn ligt met de rente die hij in 2022 had kunnen krijgen. Voor zover dat niet mogelijk is vordert hij een schadevergoeding van € 41.684,-.

Het verweer

2.10 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 draait deze zaak om?

3.1 Aan de commissie liggen twee vragen voor. De eerste vraag is of de bank gehouden is de partner van de consument via de online omgeving inzage te geven in de hypotheek voor de woning aan het [straatnaam 1]. De tweede vraag is of de bank de consument in 2022 had moeten wijzen op de stijgende rente en, omdat zij dat niet heeft gedaan, hem een rentevoorstel moet doen of een schadevergoeding moet betalen.

Inzage in de hypotheek

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de partner van de consument geen informatie hoeft te verstrekken over de hypotheek voor de woning aan het [straatnaam 1]. Zijn partner is immers geen debiteur voor de schuld. Anders gezegd: zij is geen partij bij de overeenkomst tussen de consument en de bank. Dat de bank geen uitzondering op haar beleid maakt is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.[1] Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

3.3 De commissie geeft de consument nog het volgende mee. Dat de consument en zijn partner een geregistreerd partnerschap zijn aangegaan betekent niet dat de partner partij is geworden bij de overeenkomst tussen de consument en de bank. Het hebben van een geregistreerd partnerschap betekent op zichzelf ook niet dat de partner hoofdelijk aansprakelijk is voor de schulden van de consument aan de bank. Het betekent ook niet dat zij gezamenlijk eigenaar zijn van de woning van de consument.

[1] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Mogelijk behoort de woning tot hun gemeenschappelijke vermogen op grond van afspraken die zij met elkaar hebben gemaakt, maar enkel daardoor is de woning geen gezamenlijk eigendom. Daarnaast is de bank geen partij bij de afspraken die de consument en zijn partner in dat verband hebben gemaakt.

Nazorg stijgende rente

3.4 Ook het tweede klachtonderdeel is ongegrond. De commissie licht dat als volgt toe. De consument stelt terecht dat op de bank een zorgplicht rust. Die zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank verplicht is de consument tijdens de looptijd van een rentevaste periode te wijzen op een stijgende marktrente, met het oog op de mogelijkheid het rentecontract open te breken. Dit kan ook niet van de bank worden verwacht, omdat onzeker is hoe de rente zich verder zal ontwikkelen.[2]

3.5 De verwijzing naar het document van de AFM gaat niet op. Dit document bevat slechts richtlijnen en geen invulling van (wettelijke) zorgplichten. Dit staat ook met zoveel woorden in het document zelf: *"Hieronder geeft de AFM een algemene toelichting op de Principes, zonder de bedoeling volledig te willen zijn en de Principes of (wettelijke) zorgplichten in te vullen."*

3.6 Het document van de OvFD ziet op de nazorgverplichting. De verplichting tot nazorg is vastgelegd in artikel 4:20 lid 3 Wft. Daar staat dat een financiële dienstverlener een klant gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product informatie verstrekt over wezenlijke wijzigingen in de informatie over het product voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de klant. Renteontwikkelingen vallen hier niet onder. Dat is immers geen wezenlijke wijziging in de informatie over het product. Dit blijkt ook uit het document van de OvFD. Daarin staat dat het signaleren en informeren over renteontwikkelingen gelet op de betaalbaarheid van een product in verband met een rentestijging een activiteit is die niet onder de wettelijke nazorgverplichting valt. Partijen kunnen met elkaar overeenkomen dat deze 'aanvullende nazorg' wordt verleend. Dat de consument een afspraak met die strekking heeft gemaakt met de bank is niet gebleken.

Conclusie

3.7 Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond. De vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2025-0548; 2021-0554 en 2018-276.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl