Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0921

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	14 september 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

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft met zijn ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In verband met echtscheiding heeft de consument de bank verzocht de ex-partner te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening. De bank rekent daarvoor € 2.850,- advies- en afsluitkosten en zij stelt de voorwaarde dat de consument een gevalideerd NWWI Taxatie-rapport aanlevert van het onderpand. De consument beklaagt zich hierover en vordert dat de bank de kosten voor haar dienstverlening matigt en genoegen neemt met een WOZ-waardebepaling. De consument voert daartoe aan dat de resterende hypotheeksom veel lager is dan de waarde van het onderpand en dat de advieskosten disproportioneel zijn. De commissie oordeelt dat het tot de contractsvrijheid van de bank behoort om, binnen de kaders van wet- en regelgeving, te bepalen onder welke voorwaarden zij bereid is de aanvraag van de consument te beoordelen. De bank mocht daarom de eis stellen dat de consument zich daarover liet adviseren, de advies- en afsluitkosten rekenen en het gevalideerde taxatierapport verlangen.

3. De beoordeling

De klacht van de consument is behandelbaar

3.1 De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat de consument klaagt over dienstverlening van de bank welke hij (nog) niet heeft afgenomen omdat hij het niet eens is met de prijs en de voorwaarden van de bank. Naar het oordeel van de commissie gaat dit verweer niet op. De consument had een hypothecaire geldlening bij de bank en wenst deze overeenkomst te wijzigen. Aan de bank kan worden toegegeven dat de klacht gaat over een nieuw adviestraject. De klacht gaat echter ook over de voorwaarden die de bank stelt aan het wijzigen van de afgenomen financiële dienst, namelijk de hypothecaire geldlening van de consument.

De bank kan niet gehouden worden de kosten voor haar dienstverlening te matigen

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank advies verplicht mag stellen, omdat het gaat om een (substantiële) wijziging van de hypothecaire geldlening, namelijk ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van de consument.[1] De consument wordt immers (alleen) voor de gehele geldlening aansprakelijk en de bank moet daarbij niet alleen de krediet-waardigheid van de consument toetsen maar hem ook informeren over de financiële en fiscale gevolgen van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner. De bank moet daarbij rekening houden met de wet- en regelgeving die daar op dat moment voor geldt en de (financiële) situatie van de consument op dat moment.

3.3 De bank heeft toegelicht dat zij met vaste prijzen voor advieskosten werkt, zij daar transparant over is en daarmee haar klanten zoveel mogelijk gelijk behandelt. Zij is niet bereid om voor de consument een uitzondering te maken.

3.4 Het bepalen van de kosten die de bank voor haar dienstverlening rekent valt binnen haar contractsvrijheid en de commissie ziet in dit geval geen aanleiding om aan te nemen dat de door de bank gehanteerde advieskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Daarnaast is de consument voldoende door de bank geïnformeerd over de advies- en bemiddelingskosten en heeft hij de vrijheid om niet met de bank in zee te gaan voor deze dienstverlening.

De bank kan ook niet gehouden worden een WOZ-waardebepaling te accepteren

3.5 De consument beklaagt zich daarnaast over de voorwaarde van de bank om een gevalideerd NWWI Taxatierapport van het onderpand aan te leveren.

---

[1] Vergelijk GC Kifid nrs. 2025-0224, 2022-0607, 2022-0811 en 2022-0344; uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken, onder Kennis en uitspraken.

Hij stelt dat deze voorwaarde van de bank disproportioneel hoge kosten met zich meebrengt, die niet in verhouding staan tot de hoogte van de hypotheeksom en het doel van de taxatie, namelijk risicobeoordeling. Volgens de consument kan de bank volstaan met een WOZ-waardebepaling. De bank heeft toegelicht dat zij de waarde van het onderpand wil verifiëren en daarvoor een Calcasa desktoptaxatie of een gevalideerd NWWI Taxatierapport accepteert maar geen WOZ-waardebepaling. De bank heeft op basis van Europese regelgeving moeten kiezen tussen het accepteren van Calcasa desktoptaxatie of WOZ-waardebepaling, naast de reguliere fysieke taxatie. Zij heeft gekozen voor Calcasa desktoptaxatie (mede) omdat deze een actuelere waarde aangeeft dan de WOZ-waardebepaling. De bank heeft een afschrift van Calcasa ingebracht waarop staat dat Calcasa ten aanzien van het onderpand heeft aangegeven dat de waarde niet goed modelmatig kan worden vastgesteld zodat een desktoptaxatie niet mogelijk is. Deze, voordeligere, optie is daarmee weggevallen en de bank valt daarom terug op de voorwaarde van het aanleveren van een gevalideerd NWWI Taxatierapport. De bank behandelt haar klanten op dit punt gelijk.

3.6 Het behoort naar het oordeel van de commissie tot de contractsvrijheid van de bank om, nu de consument heeft verzocht om een wijziging van de overeenkomst, te bepalen onder welke voorwaarden zij (onderzoekt of zij) daartoe bereid is, zolang het gebruik van die vrijheid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft onvoldoende aangevoerd voor de commissie om te oordelen dat daarvan in dit geval sprake is. Dat de consument de WOZ-waarde zelf voldoende acht, betekent in dit geval niet dat de bank daarmee genoegen hoeft te nemen.

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/. 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