Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0841

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatie Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben bij Rabobank een hypothecaire geldlening met meerdere leningdelen. Nadat Rabobank de rente van één leningdeel in 2021 voor vijf jaar had vastgezet, is een geschil ontstaan. De consumenten stellen dat Rabobank haar zorgplicht heeft geschonden, de rente-keuze onjuist heeft verwerkt dan wel dat zij het renteaanbod niet hebben ontvangen. Daarnaast klagen zij over de behandeling van hun klacht en de verzoeken om inzage in informatie. Zij verlangen onder meer aanpassing van de rentevaste periode, schadevergoeding en verstrekking van stukken. De commissie oordeelt dat Rabobank niet onzorgvuldig heeft gehandeld en wijst alle vorderingen af.

3. De beoordeling

Rabobank mocht de rente voor vijf jaar vastzetten

3.1 De consumenten hebben bij Rabobank een hypothecaire geldlening met meerdere leningdelen. Voor leningdeel *376 liep de in 2011 overeengekomen rentevaste periode van tien jaar af op 31 januari 2021. Voor leningdeel *939 liep de rentevaste periode een maand later af. Voor beide leningdelen moest daarom afzonderlijk een nieuwe rentevaste periode worden gekozen.

3.2 Rabobank heeft toegelicht dat zij voor leningdeel *376 op 26 oktober 2020 een renteaanbod heeft opgesteld en voor leningdeel *939 op 24 november 2020. In beide brieven stond dat de consumenten door middel van het bijgevoegde rentekeuzeformulier een nieuwe rentevaste periode konden kiezen. Ook stond daarin dat Rabobank de rente voor vijf jaar zou vastzetten als zij het formulier niet tijdig zou ontvangen. Deze werkwijze sluit aan bij artikel 22 onder h van de toepasselijke Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2010. Daarin is bepaald dat Rabobank, wanneer zij geen schriftelijke rentekeuze ontvangt, de rente in beginsel voor vijf jaar vastzet.

3.3 Voor leningdeel *939 hebben de consumenten op 4 februari 2021 een rentekeuzeformulier ondertekend en aan Rabobank geretourneerd. Op dat formulier kozen zij voor een rentevaste periode van tien jaar. Rabobank heeft die keuze verwerkt. Voor leningdeel *376 heeft Rabobank geen rentekeuzeformulier ontvangen. Zij heeft daarom voor dat leningdeel overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden een rentevaste periode van vijf jaar toegepast.

3.4 De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat Rabobank een door hen voor leningdeel *376 gemaakte rentekeuze onjuist heeft verwerkt. Aanvankelijk stelden zij dat zij voor beide leningdelen gelijktijdig per brief een rentevaste periode van tien jaar hadden aangevraagd en dat Rabobank die keuze slechts voor één leningdeel correct had verwerkt. Uit de stukken blijkt echter alleen van een door de consumenten ingevuld en ondertekend rentekeuzeformulier voor leningdeel *939. Een formulier, brief of ander bericht waarin zij voor leningdeel *376 een rentevaste periode van tien jaar hebben gekozen, is niet overgelegd. Ook zijn geen andere concrete gegevens aangedragen waaruit volgt dat Rabobank voor leningdeel *376 wel een rentekeuze heeft ontvangen, maar deze niet of verkeerd heeft verwerkt.

3.5 Zelfs indien wordt aangenomen dat de consumenten intern de bedoeling hadden voor beide leningdelen dezelfde rentevaste periode te kiezen, volgt daaruit nog niet dat Rabobank daarmee bekend was of daarmee rekening moest houden. Rabobank kon alleen handelen op basis van een aan haar kenbaar gemaakte keuze. Uit het enkele feit dat de consumenten voor leningdeel *939 tien jaar kozen, hoefde Rabobank niet af te leiden dat zij voor leningdeel *376 noodzakelijkerwijs dezelfde keuze wilden maken. Het ging om afzonderlijke leningdelen met verschillende rentevervaldata en afzonderlijke renteaanbiedingen.

Bovendien hadden de consumenten ook in het verleden niet voor alle leningdelen dezelfde rentevaste periode gekozen. Verschillende rentevaste perioden, al dan niet binnen één hypotheek, zijn daarom op zichzelf geen aanwijzing dat bij de verwerking een fout is gemaakt.

De latere betwisting van de ontvangst leidt niet tot een ander oordeel

3.6 In de procedure bij Kifid hebben de consumenten ook aangevoerd dat zij het renteaanbod voor leningdeel *376 niet hebben ontvangen. Die stelling strookt niet zonder meer met hun eerdere lezing van de gebeurtenissen. In de oorspronkelijke klacht stelden zij immers dat zij voor beide leningdelen per brief een rentevaste periode van tien jaar hadden aangevraagd en dat Rabobank één van beide keuzes verkeerd had verwerkt. Die lezing veronderstelt juist dat zij met betrekking tot beide leningdelen een rentekeuze hebben gemaakt en aan Rabobank heeft doorgegeven. De consumenten hebben niet duidelijk gemaakt waarom zij vervolgens het wezenlijk andere, latere, standpunt hebben ingenomen dat zij het renteaanbod voor leningdeel *376 niet hebben ontvangen.

3.7 Die wijziging van standpunt betekent niet dat de latere stelling zonder meer buiten beschouwing moet blijven. Wel mag van de consumenten worden verwacht dat zij uitleggen hoe beide lezingen zich tot elkaar verhouden en waarom hun eerdere, concreet geformuleerde lezing niet juist was. Dat hebben zij niet gedaan. De commissie betrekt deze inconsistentie daarom bij de waardering van hun stellingen.

3.8 Een aan een bepaalde persoon gerichte verklaring heeft in beginsel pas werking nadat zij die persoon heeft bereikt. Wanneer de ontvangst gemotiveerd wordt betwist, moet degene die zich op de verklaring beroept feiten en omstandigheden stellen en zo nodig bewijzen waaruit volgt dat de verklaring de geadresseerde heeft bereikt. De bewijslastverdeling volgt uit artikel 150 Rv; bewijs kan daarbij met alle middelen worden geleverd en wordt gewaardeerd in samenhang met de overige dossierstukken.

3.9 Rabobank heeft geen afzonderlijk bewijs van aangetekende verzending of bezorging van de brief van 26 oktober 2020 overgelegd. Dat betekent echter niet dat uitsluitend op grond daarvan moet worden aangenomen dat de consumenten het renteaanbod niet hebben ontvangen. De ontvangst en de geloofwaardigheid van de betwisting moeten worden beoordeeld aan de hand van alle omstandigheden van het geval.

3.10 Daarbij weegt mee dat Rabobank een aan de consumenten gerichte rentekeuzebrief van 26 oktober 2020 heeft overgelegd, die betrekking heeft op het juiste leningdeel en de juiste rentevervaldatum. Een maand later is voor het andere leningdeel via hetzelfde proces een afzonderlijke rentekeuzebrief opgesteld.

Die brief hebben de consumenten ontvangen en daarop hebben zij gereageerd. Ook werd de toepasselijke rente in de rekeninginformatie op het afschrift zichtbaar.

3.11 Deze omstandigheden leveren ieder afzonderlijk geen sluitend bewijs op dat juist de brief van 26 oktober 2020 door de consumenten is ontvangen. In onderlinge samenhang, en mede gelet op hun oorspronkelijke stelling dat zij voor beide leningdelen een rentekeuze hadden ingediend, bieden zij echter voldoende steun voor de lezing van Rabobank. Daartegenover hebben de consumenten niet meer gesteld dan dat zij de brief bij nader inzien niet hebben ontvangen. Zij hebben niet toegelicht wanneer zij dat hebben vastgesteld, hoe hun latere ontkenning zich verhoudt tot hun oorspronkelijke stelling over de gelijktijdig ingediende formulieren, of welke concrete omstandigheden erop wijzen dat juist deze brief hun niet heeft bereikt. De enkele, pas later ingenomen ontkenning van ontvangst is onder deze omstandigheden onvoldoende om de samenhangende lezing uit de stukken te ontkrachten.

3.12 Ook wanneer ervan zou worden uitgegaan dat niet met zekerheid kan worden vastgesteld dat de brief van 26 oktober 2020 de consumenten hebben bereikt, volgt daaruit niet dat hun oorspronkelijke vordering moet worden toegewezen. Voor hun aanvankelijke verwijt, dat Rabobank een door hun ingediende keuze voor tien jaar verkeerd heeft verwerkt, ontbreekt immers ieder bewijs dat voor leningdeel *376 een ondertekende rentekeuze aan Rabobank is verzonden of door haar is ontvangen. De twee door de consumenten gegeven lezingen leiden daarom niet tot de conclusie dat Rabobank een aan haar meegedeelde keuze onjuist heeft verwerkt.

Op Rabobank rustte geen aanvullende verplichting om de consument persoonlijk te benaderen

3.13 De consumenten stellen dat Rabobank haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden doordat zij, na het uitblijven van een rentekeuzeformulier, niet telefonisch of op een andere persoonlijke wijze heeft gecontroleerd of zij het aanbod hadden ontvangen en begrepen. Dat verwijt slaagt niet.

3.14 Rabobank moest de consumenten vóór het einde van de rentevaste periode in staat stellen een nieuwe rentevaste periode te kiezen. Zij heeft daarvoor een afzonderlijke rentekeuzebrief opgesteld. In die brief werd niet alleen om een keuze gevraagd, maar werd ook uitgelegd wat zou gebeuren wanneer geen formulier werd ontvangen: de rente zou dan voor vijf jaar worden vastgezet. De toepasselijke algemene voorwaarden bevatten dezelfde regeling.[1]

3.15 De zorgplicht van een bank brengt mee dat zij haar particuliere klant duidelijk informeert over een naderende renteherziening en de gevolgen van het uitblijven van een keuze. Die zorgplicht neemt de eigen verantwoordelijkheid van de klant echter niet weg.

[1] Zie artikel 22 h van de toepasselijke algemene voorwaarden, opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

Wanneer de bank een voldoende duidelijk aanbod doet en daarin ondubbelzinnig vermeldt welke contractuele terugvalregeling geldt als geen keuze wordt gemaakt, hoeft zij in beginsel niet daarnaast te controleren waarom de klant niet reageert of hem nogmaals persoonlijk aan zijn keuze te herinneren.[2] Dat geldt temeer omdat uit de brief van 29 juli 2020 blijkt dat de consumenten reeds maanden vóór het aflopen van de rentevaste periode zelf een verzoek hadden gedaan om de mogelijkheden van een rentewijziging voor leningdeel *376 te laten berekenen. Zij waren daardoor bekend met zowel de naderende afloop van de rentevaste periode als de wijze waarop Rabobank een rentewijziging tot stand bracht. Dat Rabobank haar werkwijze later heeft aangepast en tegenwoordig wel een herinnering stuurt wanneer een rentekeuze uitblijft, maakt dit niet anders. Uit een latere verbetering van de dienstverlening volgt niet dat Rabobank ook in 2020 verplicht was een dergelijke herinnering te sturen.

3.16 De door de consumenten aangevoerde omstandigheden maken dat in deze zaak niet anders. Ook de omstandigheid dat Rabobank kort daarna voor leningdeel *939 wél een rentekeuze van de consumenten ontving, bracht niet mee dat zij voor leningdeel *376 nader onderzoek moest doen. De leningdelen hadden verschillende rentevervaldata en daarvoor waren afzonderlijke rentevoorstellen uitgebracht. Uit de keuze voor leningdeel *939 hoefde Rabobank daarom niet af te leiden dat de consumenten voor leningdeel *376 eveneens een andere rentevaste periode wilden dan de periode die volgens de voorwaarden zou gelden wanneer geen keuze werd ontvangen. Daarbij komt dat de consumenten ook eerder verschillende rentevaste perioden voor hun leningdelen hadden. Van een zodanige inconsistentie dat Rabobank daarin aanleiding had moeten zien om contact met de consumenten op te nemen, is daarom niet gebleken.

3.17 De verwijzing van de consumenten naar artikel 2:87 Wft kan hun standpunt niet dragen. Die bepaling heeft betrekking op de vergunningplicht voor herverzekeringsbemiddeling en bevat geen zorg-, informatie- of controleplicht voor een bank bij het verlengen van de rentevaste periode van een hypothecaire geldlening. Artikel 2:87 Wft is daarom op dit geschil niet van toepassing. Of Rabobank tegenover de consumenten zorgvuldig heeft gehandeld, moet worden beoordeeld aan de hand van de hypotheekovereenkomst, de toepasselijke algemene voorwaarden en de zorg- en informatieverplichtingen die in de omstandigheden van dit geval op Rabobank rustten.

3.18 Ook artikel 6:248 BW maakt het beroep van Rabobank op de overeengekomen terugvalregeling niet onaanvaardbaar. Ook de brief van 26 oktober 2020 vermeldde uitdrukkelijk dat bij uitblijven van een tijdige keuze de rente voor vijf jaar zou worden vastgesteld. Het voor vijf jaar vastzetten van de rente was daarmee geen willekeurige of achteraf bedachte maatregel, maar het contractueel overeengekomen gevolg van het uitblijven van een tijdige keuze.

[2] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1040, te vinden op www.kifid.nl.

De consumenten hebben geen bijzondere omstandigheden aangevoerd op grond waarvan toepassing van die regeling in zijn geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

De wisselende gewenste rentevaste periode is niet onderbouwd

3.19 De consumenten hebben ook niet consistent uiteengezet welke rentevaste periode volgens hen had moeten worden toegepast. In de interne klachtprocedure stelden zij dat zij voor beide leningdelen een periode van tien jaar hadden gekozen. In de procedure bij Kifid verlangen zij daarentegen dat de rente voor leningdeel *376 met terugwerkende kracht voor twintig jaar wordt vastgezet. De consumenten hebben niet uitgelegd waarom hun gestelde keuze van tien jaar later is gewijzigd in een gestelde keuze van twintig jaar.

3.20 Daar komt bij dat de stukken geen steun bieden voor de huidige vordering van de consumenten om leningdeel *376 alsnog met terugwerkende kracht voor twintig jaar vast te zetten. Daarbij komt dat, uit de brief van 29 juli 2020 blijkt dat Rabobank naar aanleiding van hun verzoek een afzonderlijk aanbod voor een rentevaste periode van tien jaar heeft uitgebracht. Dat sluit niet aan bij de huidige stelling van de consumenten dat juist een rentevaste periode van twintig jaar had moeten worden toegepast. De consumenten hebben deze discrepantie niet verklaard. Ook daarom kan de commissie niet vaststellen dat tussen partijen overeenstemming over een rentevaste periode van twintig jaar heeft bestaan.

3.21 Het opvragen van verschillende rentevoorstellen is niet hetzelfde als het maken en doorgeven van een definitieve keuze. Uit het dossier blijkt daarom niet dat tussen partijen in juli 2020 een rentevaste periode van twintig jaar is overeengekomen. Evenmin blijkt dat de consumenten bij het aflopen van de rentevaste periode begin 2021 voor leningdeel *376 een keuze voor tien of twintig jaar hebben doorgegeven.

3.22 De commissie kan niet achteraf een rentevaste periode kiezen op basis van wat, gelet op het latere renteverloop, voor de consumenten financieel het meest gunstig zou zijn geweest. Daarvoor moet vaststaan dat de consumenten destijds die keuze hebben gemaakt en aan Rabobank heeft meegedeeld, of dat Rabobank door een aan haar toe te rekenen fout heeft verhinderd dat die keuze werd uitgevoerd. Geen van beide is komen vast te staan.

De behandeling van de klacht levert geen recht op aanpassing van de hypotheek op

3.23 De consumenten verwijten Rabobank dat zij hun klacht eenzijdig hebben beoordeeld, onvoldoende op hun argumenten is ingegaan en hen pas achteraf heeft geconfronteerd met ontbrekende stukken. Ook zou een medewerker op 4 maart 2026 onjuiste informatie hebben verstrekt. Deze verwijten leiden niet tot toewijzing van de vordering.

3.24 Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat Rabobank de klacht meermaals inhoudelijk heeft beoordeeld en onder meer in haar brieven van 22 december 2025 en 11 februari 2026 heeft uitgelegd waarom zij geen fout bij de renteverlenging zag. Dat Rabobank de juridische en feitelijke lezing van de consumenten niet heeft gevolgd, betekent niet dat zij de klacht van de consumenten niet heeft behandeld of hun argumenten heeft genegeerd. De nadere uitwerking van Rabobanks standpunt in deze procedure berust daarbij in essentie op dezelfde feitelijke en juridische grondslag als haar standpunt in de interne klachtprocedure.

3.25 De consumenten hebben bovendien niet voldoende geconcretiseerd welke relevante informatie Rabobank tijdens de klachtprocedure ten onrechte buiten beschouwing heeft gelaten. Hun opmerking dat zij geen gelegenheid hebben gekregen om 'ontbrekende stukken' aan te vullen, berust op een onjuiste benadering van de gang van zaken. Rabobank heeft niet gesteld dat een onvolledig ingediend formulier had moeten worden aangevuld, maar dat zij voor leningdeel *376 in het geheel geen rentekeuzeformulier heeft ontvangen. Zonder aanwijzing dat een formulier wel bij Rabobank is binnengekomen, bestond voor haar geen concrete aanleiding om de consumenten te benaderen over een onvolledig dossier.

3.26 Ook het gestelde telefoongesprek van 4 maart 2026 maakt dit niet anders. De consumenten hebben niet duidelijk gemaakt welke mededeling tijdens dat gesprek onjuist was, welke concrete feiten of omstandigheden volgens hen maken dat de mededeling onjuist was en hoe die mededeling achteraf nog van invloed kan zijn geweest op de rentevaststelling in 2021. Een eventuele onjuiste mededeling tijdens de latere klachtbehandeling kan alleen tot schade-vergoeding leiden als zij een zelfstandige tekortkoming oplevert en daardoor schade is ontstaan. Dat is niet gesteld of gebleken.

De bankierseed biedt geen zelfstandige grond voor de vorderingen

3.27 De consumenten beroepen zich op de bankierseed. Dat beroep slaagt niet. De bankierseed bevat gedragsnormen voor bankmedewerkers, maar vormt geen zelfstandige grondslag voor civielrechtelijke aansprakelijkheid. Nu niet is komen vast te staan dat Rabobank haar contractuele of wettelijke verplichtingen heeft geschonden, kan de verwijzing naar de bankierseed niet tot toewijzing van de vorderingen leiden.

Rabobank heeft uitgebreid op het inzageverzoek gereageerd

3.28 Ook de klacht dat Rabobank relevante informatie heeft achtergehouden, is onvoldoende onderbouwd. Naar aanleiding van het AVG-verzoek van 26 februari 2026 heeft Rabobank een omvangrijke verzameling stukken verstrekt.

Het gaat onder meer om de klachten van de consumenten, de eerdere reacties van Rabobank, het AVG-inzagedocument, de rentekeuzebrieven, het ingevulde rentekeuzeformulier, de brieven van 29 juli 2020, 26 oktober 2020 en 24 november 2020, latere correspondentie en twee rapporten.

3.29 Tegenover deze concrete verstrekking hebben de consumenten niet duidelijk aangewezen welke bij Rabobank aanwezige persoonsgegevens of voldoende bepaalde gegevens over de rechtsbetrekking nog ontbreken. De algemene stelling dat Rabobank 'bewijsmateriaal achterhoudt' is daarvoor onvoldoende. Van een partij die aanvullende stukken verlangt, mag worden verwacht dat zij zo concreet mogelijk omschrijft om welke stukken of gegevens het gaat en waarom die voor het geschil van belang zijn.

3.30 Artikel 15 AVG geeft de betrokkene recht op inzage in de persoonsgegevens die worden verwerkt en op een getrouwe en begrijpelijke weergave daarvan. Dat recht strekt niet zonder meer tot verstrekking van de oorspronkelijke documenten waarin die persoonsgegevens zijn opgenomen. Verstrekking van een kopie van een volledig document of een integraal database-uittreksel is slechts vereist indien dit noodzakelijk is om de persoonsgegevens in hun context begrijpelijk te maken of om de betrokkene in staat te stellen de hem door de AVG toegekende rechten daadwerkelijk uit te oefenen.

3.31 De consumenten hebben niet concreet gemaakt welke persoonlijke gegevens in de verstrekte stukken ontbreken, onbegrijpelijk zijn weergegeven of door Rabobank onjuist worden verwerkt. Zij hebben evenmin toegelicht waarom zij voor de uitoefening van hun AVG-rechten noodzakelijkerwijs een schriftelijk transcript van de telefoongesprekken nodig hebben. Rabobank heeft hen bovendien de mogelijkheid geboden de beschikbare gespreksopname op een locatie van de bank te beluisteren. De consumenten hebben van die mogelijkheid geen gebruik-gemaakt.

3.32 Daarmee is niet gezegd dat het aanbieden van uitsluitend een luistermogelijkheid in alle gevallen aan artikel 15 AVG voldoet. Beslissend is hier dat de consumenten, tegenover de omvangrijke gegevensverstrekking en de aangeboden luistermogelijkheid, onvoldoende hebben geconcretiseerd welke persoonsgegevens nog ontbreken en waarom een transcript noodzakelijk is om die gegevens te kunnen controleren. Op basis van de voorliggende stukken kan daarom niet worden vastgesteld dat Rabobank het inzagerecht van de consumenten heeft geschonden.

Ook artikel 194 Rv geeft geen recht op een onbeperkte dossierverstrekking

3.33 Voor zover de consumenten hun informatieverzoek baseren op het bewijsrecht, kan ook dat beroep niet tot een verdere veroordeling van Rabobank leiden. Sinds 1 januari 2025 geeft artikel 194 Rv een partij bij een rechtsbetrekking onder voorwaarden recht op inzage, afschrift of uittreksel van bepaalde gegevens over die rechtsbetrekking. Daarvoor moet de verzoeker voldoende belang hebben en moeten de verlangde gegevens voldoende bepaald zijn.

Het artikel geeft geen algemeen recht op het volledige interne dossier van de wederpartij en evenmin ruimte voor een ongerichte zoektocht naar mogelijk relevante informatie.

3.34 Uit het dossier blijkt dat Rabobank reeds een groot aantal concreet op de renteverlenging en klachtbehandeling betrekking hebbende stukken heeft verstrekt. De consumenten hebben niet voldoende bepaald welke aanvullende gegevens volgens hen bestaan, waarover Rabobank beschikt en waarin hun voldoende belang bij afgifte daarvan is gelegen.

3.35 De enkele veronderstelling dat binnen Rabobank nog informatie moet bestaan die hun lezing ondersteunt, is onvoldoende. Artikel 194 Rv is niet bedoeld om een partij zonder concrete aanwijzingen toegang te geven tot alle interne communicatie, notities en systemen van de wederpartij. Als een partij meent dat de wederpartij ondanks een voldoende bepaald verzoek ten onrechte gegevens weigert, kan zij de rechter om een bevel verzoeken. Artikel 195 Rv voorziet daarin. Dat laat onverlet dat ook bij Kifid van partijen kan worden verlangd dat zij voor de beoordeling relevante stukken overleggen. In deze zaak is echter niet gebleken dat voor de beslissing noodzakelijke, concreet aangeduide gegevens ontbreken.

3.36 De wisselende communicatie over de vraag of het informatieverzoek onder de AVG of het bewijsrecht moest worden behandeld, maakt de uitkomst niet anders. De juridische grondslag bepaalt weliswaar de omvang en voorwaarden van het inzagerecht, maar een mogelijke onjuiste kwalificatie leidt alleen tot een toewijsbare vordering als daardoor gegevens zijn onthouden waarop de consument recht had. Dat is niet komen vast te staan.

Er is geen grond voor herstel van de rentevaste periode

3.37 De consumenten verlangen dat Rabobank de rentevaste periode met terugwerkende kracht aanpast. Die vordering kan alleen worden toegewezen als komt vast te staan dat een andere rentevaste periode is overeengekomen of dat Rabobank door een tekortkoming gehouden is de consument in de positie te brengen waarin zij zonder die tekortkoming zouden hebben verkeerd.

3.38 Geen van beide situaties doet zich voor. De consumenten hebben niet aangetoond dat zij voor leningdeel *376 tijdig een keuze voor tien of twintig jaar aan Rabobank hebben doorgegeven. Rabobank heeft geen rentekeuzeformulier voor dit leningdeel ontvangen en heeft daarom de in de algemene voorwaarden en de rentekeuzebrief beschreven periode van vijf jaar toegepast. Evenmin is vastgesteld dat Rabobank haar zorg- of informatieplicht heeft geschonden.

3.39 Daarbij komt dat niet kan worden vastgesteld welke rentevaste periode de consumenten zonder de gestelde fout zou hebben gekozen. In de interne klachtprocedure beriepen zij zich op tien jaar, terwijl zij bij Kifid twintig jaar verlangen. Dat verschil is financieel en contractueel wezenlijk.

Zonder een consistente en met stukken onderbouwde keuze kan de commissie niet aannemen dat de consumenten destijds voor twintig jaar zouden hebben gekozen en kan zij Rabobank niet verplichten die periode achteraf toe te passen.

De gevorderde renteschade is niet aannemelijk gemaakt

3.40 De gevorderde vergoeding van volgens de consumenten te veel betaalde rente wordt afgewezen. Zoals hiervoor is overwogen, heeft Rabobank de rentevaste periode niet onjuist vastgesteld. Reeds daarom ontbreekt een grondslag voor schadevergoeding.

3.41 Daarnaast hebben de consumenten de gestelde schade onvoldoende onderbouwd. Niet kan worden vastgesteld welke rentevaste periode zij zonder de gestelde fout zouden hebben gekozen, nu zij afwisselend een keuze voor tien en twintig jaar stellen. Bovendien heeft Rabobank onweersproken aangevoerd dat een rentevaste periode van twintig jaar destijds een hoger rentepercentage (2,35%) kende dan de toegepaste rente voor vijf jaar (1,35%) en dat bij een tussentijdse rentewijziging een vergoeding van € 1.165,40 verschuldigd zou zijn geweest.

3.42 Daarbij komt dat leningdeel *376 een Rabo Opbouw Hypotheek met een gekoppelde spaar-rekening betreft, zodat een vergelijking van uitsluitend de betaalde hypotheekrente geen volledig beeld geeft van de financiële gevolgen. De consumenten hebben geen integrale schadeberekening overgelegd waarin deze en andere relevante contractuele en fiscale gevolgen zijn betrokken. Ook daarom kan het gevorderde schadebedrag niet worden toegewezen.

De eigen tijd van de consumenten is geen aangetoonde vermogensschade

3.43 De consumenten vorderen daarnaast € 3.200,- voor veertig uur die zij aan de klacht en deze procedure hebben besteed. Deze vordering wordt eveneens afgewezen. Zoals hiervoor is overwogen, is niet komen vast te staan dat Rabobank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen of anderszins aansprakelijk is. Reeds daarom ontbreekt een grondslag voor vergoeding van deze schadepost.

Conclusie

3.44 De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat zij voor leningdeel *376 tijdig een keuze voor een rentevaste periode van tien of twintig jaar aan Rabobank hebben doorgegeven of dat Rabobank een door hen gemaakte keuze onjuist heeft verwerkt.

Evenmin is gebleken dat Rabobank haar zorg-, informatie- of andere verplichtingen tegenover de consumenten heeft geschonden.

3.45 Nu geen sprake is van een tekortkoming of andere grond voor aansprakelijkheid, bestaat ook geen aanleiding voor aanpassing van de rentevaste periode of toewijzing van de gevorderde schadevergoeding. De klacht is ongegrond.

3.46 Voor zover de consumenten nog andere stellingen of grondslagen aan hun vorderingen ten grondslag hebben gelegd, leiden ook die niet tot een ander oordeel.

Ambtshalve toetsing

3.47 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 22 lid h van de algemene voorwaarden van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2010

22 Rente voor een bepaalde periode vast

h. Als de bank voor de rentewijzigingsdatum geen schriftelijke keuze als hiervoor onder g bedoeld van u heeft ontvangen en de geldlening per die datum niet geheel is afgelost, geldt vanaf die datum een 5 jaar vaste rente zonder rentebedenktijd tegen het tarief dat dan bij de bank geldt voor die periode, of een ander rentetype zoals dat in het aanbod van de bank staat vermeld tegen het tarief dat dan bij de bank geldt voor dat rentetype.