Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0069

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Ingediend door	De consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep niet behandelbaar
Datum	6-11-2025

Samenvatting

Verzoek openstellen beroep. Geen gronden om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de brief van de consument van 8 september 2025 met bijlagen;
- de e-mail van de consument van 9 september 2025;
- de brief van de bank van 6 oktober 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consument

2.1 De consumenten klagen over de advisering door de bank voorafgaand aan het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor de financiering van een tweede huis. Volgens de consumenten heeft de bank hen onjuist geadviseerd. Als gevolg daarvan hebben zij schade geleden.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank de duurzaamheidskorting met de consumenten had moeten bespreken. De Geschillencommissie kent dat deel van de vordering van de consumenten toe. Voor het overige wijst de Geschillencommissie de vorderingen van de consumenten af.

2.3 De uitspraak van 23 mei 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0624.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat gold van 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

3.6 Het financieel belang van de klacht van de consumenten is minder dan € 25.000,-. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De consumenten hebben verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder b en c, van het reglement.

3.7 Volgens de consumenten heeft de Geschillencommissie een aantal geschilpunten niet of onvoldoende gemotiveerd beoordeeld, waaronder: de erkenning van fouten door de bank, het niet behandelen van het klachtonderdeel omtrent het weigeren van een andere adviseur, de klacht over onjuiste of mogelijk schadelijke dossiervorming, en het ontbreken van hoor en wederhoor in de klachtenprocedure bij de bank. De voorzitter begrijpt hieruit dat de consumenten een beroep doen op regel 7.3, aanhef en onder b, van het reglement. Daarnaast zijn de consumenten van mening dat hun beroep voor meerdere dossiers van

belang kan zijn, omdat het beroep raakt aan onder meer de consumentenbescherming. De consumenten doen hiermee een beroep op regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement.

3.8 Regel 7.3, aanhef en onder b, van het reglement houdt in dat toestemming voor het instellen van beroep kan worden gegeven als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat de uitspraak van de Geschillencommissie inhoudelijk of door de manier waarop de uitspraak tot stand is gekomen gebreken vertoond. De uitspraak is dan vernietigbaar op grond van artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarvoor moet er sprake zijn van ernstige gebreken waardoor gebondenheid aan de uitspraak gegeven de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Een uitspraak is niet vernietigbaar op grond van artikel 7:904 BW als een van de partijen het inhoudelijk oneens is met het oordeel van de Geschillencommissie. Uit het betoog van de consumenten blijkt dat zij het oneens zijn met de beoordeling van een aantal geschilpunten, maar de consumenten hebben niet toegelicht waarom dit ertoe zou moeten leiden dat de uitspraak vernietigbaar is op grond van artikel 7:904 BW. Uit de uitspraak blijkt dat de Geschillencommissie alle stellingen die de consumenten aan hun vordering ten grondslag hebben gelegd, onder ogen heeft gezien. Dat niet elk argument afzonderlijk door de Geschillencommissie is beoordeeld, betekent niet dat er sprake is van een uitspraak die inhoudelijk of door de manier waarop deze tot stand is gekomen, vernietigbaar is.

3.9 Voor een beroep op regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement moet er sprake zijn van een uitzonderlijke of principiële omstandigheid die rechtvaardigt dat de klacht van de consumenten in beroep wordt behandeld. De consumenten stellen dat de door hen aangedragen klachtonderdelen raken aan de consumentenbescherming, zorgplicht en klachtenbehandeling. De door de consumenten genoemde klachtonderdelen zijn echter specifiek op hun geschil toegespitst, zodat niet kan worden gezegd dat een uitspraak van de Commissie van Beroep belangrijk is voor een groot aantal vergelijkbare geschillen of mogelijke geschillen. De consumenten onderbouwen hun standpunt verder niet, zodat een beroep op regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement niet slaagt.

Conclusie

3.10 Het beroep is niet behandelbaar. De voorzitter zal met toepassing van regel 8.1 van het reglement beslissen dat het beroep niet in behandeling wordt genomen.

Financiële bijdrage

3.11 De financiële bijdrage die de consumenten voor het instellen van beroep zijn verschuldigd, bedraagt € 500,- (regel 10.2). De consumenten krijgen van deze bijdrage € 375,- terug omdat de voorzitter oordeelt dat het beroep niet in behandeling kan worden genomen.

4. De beslissing

De voorzitter

4.1 bepaalt dat het beroep niet in behandeling wordt genomen;

4.2 bepaalt dat aan de bank een bedrag van € 375,- wordt terugbetaald.