Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0577

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (consument I) en de heer [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Contractsvrijheid. De consumenten wensten een financiering voor een nieuwbouwwoning bij de bank te sluiten vanwege de gunstige variabele rente. Voor de verstrekking van de financiering en daarmee het afgeven van een offerte, vereiste de bank een afbouwgarantie. In de tijd dat de consumenten in afwachting waren op de afbouwgarantie steeg de variabele rente met 1,7 procentpunt. De consumenten menen dat de bank eerder een offerte met een overeengekomen (variabele) rente had moeten afgeven met een voorbehoud ten aanzien van de vereiste afbouwgarantie. De commissie is van oordeel dat de bank binnen de kaders van haar contractsvrijheid heeft gehandeld. De commissie ziet verder geen grond om de kosten voor de afbouwgarantie toe te wijzen. De vorderingen van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten 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 Tot enig moment beschikte consument II over een hypothecaire geldlening bij de bank met een zogeheten verhuisfaciliteit. Op basis van die verhuisfaciliteit kon consument II de hypothecaire geldlening meenemen binnen 6 maanden na verkoop van de woning.

2.2 Op 16 augustus 2023 hebben de consumenten een oriënterend gesprek gevoerd met de bank voor de aankoop van een nieuwbouwwoning. In dat gesprek hebben de consumenten onder andere met de bank de financieringsbehoefte en leencapaciteit op hoofdlijnen besproken. Van dat gesprek is door de bank een verslag gemaakt, waarin is opgenomen dat de consumenten zijn geïnformeerd over de verplicht gestelde afbouwgarantie. Op basis van dat gesprek besloot consument II zijn huis te verkopen om met de overwaarde de grond te kopen.

2.3 Op 18 oktober 2023 hebben de consumenten een vervolggesprek gevoerd met de bank. De bank heeft de consumenten vervolgens opnieuw geïnformeerd over de afbouwgarantie van € 5.445,-. Op 20 oktober 2023 hebben de consumenten met de bank een dienst-verleningsovereenkomst ondertekend.

2.4 Op 8 november 2023 vond opnieuw een adviesgesprek plaats tussen de consumenten en de bank. Toen heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij een offerte zou afgeven als de afbouwgarantie was opgenomen in de koop-/aanneemovereenkomst.

2.5 In maart 2024 raakten de consumenten ermee bekend dat de variabele rente voor de hypothecaire geldlening per 1 april 2024 met 1,7 procentpunt zou stijgen en dat de bank vanaf dat moment een 1-maands variabele hypotheekrente hanteert.

2.6 In mei 2024 was de afbouwgarantie voor de consumenten beschikbaar. Op 3 juli 2024 ontvingen de consumenten opnieuw een adviesrapport van de bank. Op 10 juli 2024 heeft de bank de consumenten een offerte aangeboden voor de financiering die zij vervolgens hebben geaccepteerd.

2.7 De consumenten hebben vervolgens via de website van de bank een klacht ingediend. De bank heeft de klacht van de consumenten afgewezen.

De klacht en de vorderingen

2.8 De consumenten vorderen van de bank met terugwerkende kracht toepassing van de variabele rente op de hypothecaire geldlening zonder de verhoging van 1,7 procentpunt. Daarnaast vorderen zij van de bank vergoeding van de kosten voor de afbouwgarantie.

2.9 Ten eerste is het aanvraagproces van de bank niet juist wanneer een afbouwgarantie wordt vereist. Een afbouwgarantie geeft de woningborg pas af als de vergunningen er zijn en dat kost meerdere maanden. De bank had hier rekening mee kunnen houden in de offerte door een extra alinea toe te voegen met daarin een voorbehoud voor financiering. De consumenten hebben de dienstverleningsovereenkomst ondertekend, omdat de bank anders niets zou doen. De consumenten veronderstelden daarbij dat zij een voorstel van de bank hadden met de toen geldende condities. Toen de variabele rente op 1 april 2024 met 1,7 procentpunt omhoog ging, hadden de consumenten geen keuze meer dan de aanvraag door te zetten. De afbouwgarantie was al aangevraagd en zaten volledig in het adviestraject. De consumenten hadden geen optie meer om naar een andere geldverstrekker te gaan.

2.10 Ten tweede was de bank op de hoogte dat de consumenten een variabele rente wensten. De consumenten hebben bewust voor de bank gekozen vanwege de gunstige variabele rente en zij hebben daarbij ingestemd met de afbouwgarantie. Daarnaast wilden de consumenten gebruik maken van de verhuisfaciliteit van de hypothecaire geldlening van consument II. Als de rente tijdens het eerste gesprek al 1,7% hoger was geweest, hadden de consumenten niet voor de bank gekozen. Voor andere looptijden waren andere geldverstrekkers net zo aantrekkelijk, zo niet veel aantrekkelijker. Sommige geldverstrekkers vereisten geen afbouwgarantie. Dat ontdekten de consumenten echter achteraf.

2.11 Ten derde is het hele proces voor de consumenten een vervelend traject geweest. De bouw van de nieuwbouwwoning van de consumenten was al begonnen zonder dat de financieringen uitgeboekt waren. De bank heeft gedaan alsof dat niets was. Daarnaast moesten de consumenten tijdens de drukke zomermaanden een makelaar vinden die opnieuw een NWWI-taxatie kon laten uitvoeren. Ook is de consument I twee keer ondervraagd omdat zij zelfstandig ondernemer is. Tot slot moest de verhuisfaciliteit van consument II vóór 1 augustus 2024 worden gebruikt, want op dat moment zou de maximale termijn verlopen waarbinnen het gebruikt kon worden. Uiteindelijk was dit op 29 juli 2024 geregeld.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is tot het betalen van een schadevergoeding aan de consumenten. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De bank heeft niet buiten de kaders van haar contractsvrijheid gehandeld

3.2 Als uitgangspunt geldt dat het de bank in beginsel vrij staat om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een nieuwe overeenkomst met de consumenten wenst aan te gaan. In deze kwestie betekent het dus dat de bank in beginsel mag bepalen wanneer zij bereid is een offerte te verstrekken en wat zij in die offerte wil opnemen.

3.3 De contractsvrijheid van de bank kan alleen worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of wanneer de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval niet buiten de kaders van haar contractsvrijheid heeft gehandeld door de consumenten (pas) een offerte te verstrekken nadat de vereiste afbouwgarantie was afgegeven.[1]

3.5 Verder begrijpt de commissie dat de stijging van de variabele rente per 1 april 2024 met 1,7 procentpunt de consumenten erg is tegengevallen en dat de keuze voor een andere geldverstrekker op dat moment geen (gunstige) optie (meer) was. Die stijging van de rente valt de bank echter niet aan te rekenen. Dat geldt ook voor de tijd waarin de consumenten moesten wachten op de afbouwgarantie. Dat de consumenten achteraf ontdekten dat zij bij een andere geldverstrekker ook een gunstige financiering konden verkrijgen zónder een afbouwgarantie kan de bank evenmin worden toegerekend.

3.6 De commissie merkt op dat de consumenten in de veronderstelling verkeerden dat zij een voorstel van de bank hadden met 'de geldende condities'. De commissie ziet geen grond om het standpunt van de consumenten aan te nemen, aangezien noch uit de stukken noch op andere wijze is gebleken dat de consumenten van de bank een dergelijk voorstel hadden ontvangen.

Geen grond voor schadevergoeding

3.7 Tot slot ziet de commissie geen aanleiding om te concluderen dat de bank de kosten voor de afbouwgarantie of andere kosten aan de consumenten moet vergoeden.

3.8 Voor het toewijzen van een schadevergoeding aan de consumenten is onder meer vereist dat de bank aansprakelijk is voor een bepaalde fout. Dat de bank ten aanzien van de afbouwgarantie een fout heeft gemaakt is niet gesteld of gebleken. De consumenten hebben bovendien erkend dat zij de afbouwgarantie accepteerden vanwege de toen nog gunstige variabele rente.

3.9 Verder trekt de commissie niet in twijfel dat de consumenten een vervelende en stressvolle tijd hebben meegemaakt en dat zij in die tijd een andere reactie van de bank hadden gewenst van de bank. Dit biedt echter geen juridische grond voor schadevergoeding.

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-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[1] Vergelijk Kifid GC nr. 2025-0082 (overwegingen 3.7-3.11), te vinden op www.kifid.nl.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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