Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1156

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr I. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument stelt dat uit het leningoverzicht niet blijkt of de bank de duurzaamheidskorting heeft toegepast. Hij verzoekt de commissie vast te stellen of die korting is toegepast en zo nodig de rente te corrigeren en een oordeel te geven over de informatieverstrekking door de bank en haar klachtbehandeling. Hij vordert daarnaast een volledig en controleerbaar renteoverzicht waarin alle rentecomponenten zijn weergegeven. De bank stelt dat de duurzaamheidskorting correct is toegepast en dat zij haar informatieverplichting niet heeft geschonden. Zij erkent wel dat de reactietermijn tijdens de interne klachtbehandeling is overschreden en heeft daarvoor excuses aangeboden. De commissie oordeelt dat voldoende is aangetoond dat de bank de duurzaamheidskorting heeft toegepast. Hoewel het lening overzicht duidelijker had gekund, heeft de bank voldoende inzicht verschaft in de opbouw van de rentepercentages. Ook geven de door de consument gestelde tekortkomingen in de klachtbehandeling geen aanleiding tot toewijzing van de vorderingen. De vorderingen worden daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De duurzaamheidskorting is correct toegepast

3.1 De commissie oordeelt dat de duurzaamheidskorting correct is toegepast. Die conclusie volgt uit de door de bank overgelegde berekening en het toepasselijke renteblad. In haar reactie van 10 juli 2026 heeft de bank toegelicht hoe de rentepercentages zijn opgebouwd en hoe daarin de duurzaamheidskorting is verwerkt. Daarbij heeft zij een renteblad van 17 december 2025 verstrekt, waaruit blijkt dat de rentetarieven van 4,31% en 3,96% het resultaat zijn van de basisrente plus een opslag voor de woninghypotheek, verminderd met de huisbankkorting en de duurzaamheidskorting. Deze uitleg is controleerbaar aan de hand van het renteblad en de e-mails van de bank. Verder sluit het aan bij de rentepercentages die in het leningoverzicht van 4 mei 2026 zijn opgenomen.

3.2 De commissie volgt de berekening van de consument in de stukken niet, omdat deze ervan uitgaat dat de in het leningoverzicht genoemde rentepercentages de volledige renteopbouw weergeven, terwijl uit het renteblad blijkt dat ook een opslag voor de woninghypotheek onderdeel uitmaakt van die renteberekening en niet in de basisrente is verwerkt. De commissie ziet geen aanknopingspunten om te twijfelen aan de berekening van de bank en acht voldoende aannemelijk dat de duurzaamheidskorting correct in de rentepercentages is verwerkt.

De bank heeft haar informatieverplichting niet geschonden

3.3 De commissie stelt vast dat in het leningoverzicht alleen de huisbankkorting wordt genoemd. De duurzaamheidskorting en de opslag voor de woninghypotheek worden daarin niet vermeld. De commissie begrijpt dat het leningoverzicht daardoor de indruk heeft kunnen wekken dat alleen de huisbankkorting in de rentepercentages is verwerkt. Hoewel de renteopbouw in het leningoverzicht dus niet volledig inzichtelijk is weergegeven, levert dit naar haar oordeel geen schending van de informatieverplichtingen van de bank op. De consument heeft daartegen aangevoerd dat de bank niet aan haar zorgplicht heeft voldaan, omdat uit het leningoverzicht niet controleerbaar blijkt hoe de rentepercentages zijn opgebouwd. De commissie ziet echter geen wettelijke of contractuele grond voor het oordeel dat de bank gehouden was om alle afzonderlijke rentecomponenten in het leningoverzicht te specificeren.

3.4 Ook is niet door haar vastgesteld dat de rentepercentages onjuist zijn weergegeven of dat de consument als gevolg van de gekozen wijze van presenteren in een nadeliger positie is gekomen of schade heeft geleden. Wel merkt de commissie op dat een afzonderlijke vermelding van alle rentecomponenten in het leningoverzicht de inzichtelijkheid had kunnen vergroten.

De in repliek aangevoerde argumenten over de zorgplicht en de transparantie van de informatieverstrekking leiden niet tot een ander oordeel.

De klachtbehandeling door de bank geeft geen aanleiding de klacht toe te wijzen

3.5 De commissie stelt vast dat de aanvankelijke communicatie door de bank onvoldoende duidelijk was om de bij de consument gerezen vragen over de renteopbouw weg te nemen. Ook heeft de bank de reactietermijn overschreden en daarvoor excuses aangeboden. De commissie begrijpt dat dit voor de consument onbevredigend is geweest. Dit leidt echter niet tot de conclusie dat het inhoudelijke standpunt van de bank onjuist is, dan wel dat er een zorg- en/of informatie-plicht door haar is geschonden. De commissie ziet ook geen aanleiding de bank te verplichten een nieuw leningoverzicht op te stellen of de rente te corrigeren.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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