# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0941

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 17 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 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 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 bij de bank een hypothecaire geldlening. Hij vordert dat de bank zijn rente vastzet tegen het lagere rentetarief dat gold op 23 maart 2026. Hij stelt dat als de bank hem op 23 maart 2026 niet eerst naar zijn adviseur had verwezen en de online omgeving van de bank had gewerkt, hij op die dag waarschijnlijk al zijn rente had vastgezet. Hij verzoekt ook om inzage in de computergegevens over de rentevastzet functie bij de bank. De bank betwist de vorderingen en vindt dat hij te laat heeft geklaagd. De commissie oordeelt dat de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij op 23 maart 2026 al een definitieve keuze had gemaakt. Dus is ook niet aannemelijk geworden dat hij op die dag daadwerkelijk een renteaanbod zou hebben aangevraagd en gekregen. Nu de vorderingen van de consument op inhoud niet toewijsbaar zijn, komt de commissie niet toe aan een oordeel of op tijd geklaagd is. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt vast dat de consument zich op 23 maart 2026 nog aan het oriënteren was op een wijziging van zijn renteconstructie voor de hypotheek. Dit blijkt uit het transcript van het telefoongesprek tussen de consument en de bank van 23 maart 2026. In dat gesprek heeft de consument gevraagd welke mogelijkheden er zijn als hij een deel van de rente zou vastzetten en een deel variabel zou houden. De lening zou dan gesplitst moeten worden in meerdere leningdelen met verschillende rentetypes. Omdat dit, volgens de bank, een adviesgevoelige vraag is en de consument eerder werd bijgestaan door zijn eigen hypotheekadviseur, is hij verwezen naar zijn adviseur. De consument heeft in dat gesprek niet aangegeven dat hij al een renteaanbod wilde ontvangen of dat de online omgeving van de bank niet werkte, waardoor hij geen renteaanbod kon opvragen. Uit de processtukken volgt dat de consument daarna contact heeft opgenomen met zijn adviseur. Later die week heeft de adviseur, volgens de consument, aangegeven dat splitsing alleen mogelijk was na een nieuwe toetsing. Er zouden hiervoor kosten verschuldigd zijn. Volgens de adviseur was de route via de online omgeving van de bank de snelste weg naar het vastzetten van de rente. Dit advies heeft de consument opgevolgd en op zondag 29 maart 2026 heeft hij de bank gemaild om hem een concreet renteaanbod te doen. In de tussentijd was de rente al verhoogd. De bank heeft hem op maandag 30 maart 2026 een renteaanbod gestuurd tegen het op 30 maart 2026 geldende rentetarief. Dat aanbod heeft de consument aanvaard.

3.2 Ook als ervan wordt uitgegaan dat er op 23 maart 2026 technische problemen waren met de online omgeving van de bank, volgt daaruit nog niet dat de consument recht heeft op het rentetarief van 23 maart 2026 of compensatie voor het gemiste rentevoordeel. Voor toewijzing van zijn vorderingen moet vaststaan dat hij zonder die problemen op 23 maart 2026 daadwerkelijk een renteaanbod zou hebben aangevraagd, zou hebben gekregen en zou hebben geaccepteerd. De processtukken bieden daarvoor geen steun. De consument oriënteerde zich op 23 maart 2026 nog op de verschillende mogelijkheden, zoals hiervoor onder 3.1 is toegelicht, en het is daarom niet aannemelijk geworden dat hij op die dag daadwerkelijk een renteaanbod zou hebben aangevraagd en gekregen.

3.3 De consument heeft de commissie ook verzocht de bank te verplichten om inzage te geven in de logbestanden en de systeeminformatie van de rentevastzet functie bij de bank in de periode van 23 tot en met 30 maart 2026. De consument heeft daarop geen recht op grond van zijn overeenkomst met de bank of op grond van de wet, zodat de commissie de bank niet op een dergelijke grond kan verplichten om die inzage te verlenen. De commissie zou de bank kunnen vragen om de commissie die inzage te geven. Dat staat in vraag 53 van het Reglement.[1]

[1] Het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) vindt u op www.kifid.nl

De commissie heeft dat niet gedaan omdat zij die inzage niet nodig heeft voor de beoordeling van de klacht. Dat blijkt uit hetgeen hiervoor is overwogen.

3.4 De commissie laat het beroep van de bank op schending van de klachtplicht onbesproken, omdat de vorderingen van de consument op inhoudelijke gronden worden afgewezen.

## 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