Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0533

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank op verschillende punten is tekortgeschoten in de nakoming van de hypotheekovereenkomst. De bank heeft dit betwist. De commissie wijst de vordering af.

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 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 De consument heeft in 2008 een zogeheten KeuzePlus hypotheek (KPH) afgesloten bij de bank. Deze is onderdeel van een Opeetconstructie (OEC). De OEC is gebaseerd op de overwaarde van de woning van de consument. De consument kon hiermee de overwaarde van haar woning te gelde maken, ondanks het feit dat zij over onvoldoende inkomen beschikte om daarvoor een financiering aan te gaan. Maandelijks nam de consument een bedrag van € 400,- op, met een maximum van bij aanvang € 200.000,-. De consument betaalde voor deze financiering een variabele rente.

2.2 Per brief van 1 april 2014 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de opnamelimiet van de OEC wordt verlaagd naar € 174.330,-, omdat de WOZ-waarde van de woning was gedaald.

2.3 In een brief van 27 maart 2018 schrijft de bank het volgende aan de consument:

> *"(...) wij hebben op 13 maart 2018 telefonisch met u gesproken over de lening voor uw woning.*
> *(...)*
> *Tijdens ons gesprek hebben wij de huidige waarde van uw woning vastgesteld. Zoals telefonisch afgesproken en met uw akkoord verlagen wij daarom de kredietlimiet van uw KeuzePlus Hypotheek naar € 167.580,-. (...)"*

2.4 Op 1 juli 2019 was het bedrag van € 167.580,- volledig opgenomen. Sindsdien zijn er geen opnames meer gedaan vanuit de KPH.

2.5 Per e-mail van 11 januari 2022 schrijft de consument aan de bank dat zij de KPH wenst om te zetten in een andere hypotheekvorm, met een rentevastperiode van bij voorkeur 10 jaar.

2.6 De consument houdt daarnaast een bankrekening aan bij de bank. Hierop is op enig moment een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Op 22 januari 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de inning van de openstaande schuld van € 2.395,45 heeft overgedragen aan een deurwaarder.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert (1) terugbetaling van te veel betaalde rente; (2) nakoming van de hypotheekakte en (3) vernietiging van de opdracht aan de deurwaarder.

2.8 De consument legt hieraan ten grondslag dat de bank ten onrechte de opnamemogelijkheid van de KPH heeft geblokkeerd, terwijl zij de opnamelimiet nog niet heeft bereikt. Verder is de consument van mening dat de bank ten onrechte heeft geweigerd de hypotheekrente vast te zetten, terwijl zij hierom wel heeft verzocht. Daarnaast heeft de bank ten onrechte een deurwaarder ingeschakeld.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de vorderingen zoals weergegeven onder 2.8 moeten worden toegewezen. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie merkt vooraf het volgende op. De consument heeft na de conclusie van dupliek nog een reactie toegezonden. Zij was daartoe echter door de commissie niet in de gelegenheid gesteld. Deze reactie zal dan ook buiten beschouwing worden gelaten.

Zijn de klachten behandelbaar?

3.3 De bank voert aan dat de klacht met betrekking tot het inschakelen van de deurwaarder niet behandelbaar is, omdat dit klachtonderdeel niet expliciet is benoemd in de interne klacht-procedure. Vraag 55 van het reglement bepaalt dat een klacht kan worden aangevuld tot het moment dat repliek wordt ingediend. De consument heeft haar klacht reeds aangevuld in het klachtformulier waarmee zij de klacht bij Kifid heeft ingediend en het klachtonderdeel vloeit voort uit de klachtonderdelen die zij in de interne klachtprocedure heeft voorgelegd. De bank heeft daarop zowel bij verweer als bij dupliek kunnen reageren. Dit klachtonderdeel is daarom wel behandelbaar.

3.4 De bank voert verder aan dat de klacht over de omzetting van de KPH naar een andere hypotheekvorm met vaste rente niet behandelbaar is, omdat dit een klacht over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten of de dienstverlening uit te breiden zou betreffen. Dit standpunt kan de commissie niet volgen. De consument heeft immers al een overeenkomst met de bank en zij wenst deze om te zetten in een ander product. Het gaat hier dus niet om de vraag of de bank een overeenkomst met de consument moet sluiten – die overeenkomst bestaat immers al – maar of de bestaande overeenkomst moet worden gewijzigd. Dit klachtonderdeel is daarmee ook behandelbaar.

Had de bank de hypothecaire geldlening om moeten zetten?

3.5 De consument stelt dat de bank ten onrechte de KPH niet heeft omgezet in een aflossings-vrije hypotheekvorm met een vaste rente, waardoor zij te veel rente betaalt. De bank heeft aangevoerd dat de KPH niet is omgezet in een aflossingsvrije hypotheek met vaste rente, omdat het inkomen van de consument hiervoor niet toereikend is. Dit zou leiden tot een stijging van de lasten, hetgeen volgens de bank onverantwoord is.

3.6 Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van de bank om te bepalen of de huidige hypothecaire lening kan worden omgezet in een andere vorm. Dit kan anders zijn als de bank handelt in strijd met de wet, misbruik maakt van haar beleidsvrijheid of de weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.7 Niet gesteld of gebleken is dat daarvan sprake is. De consument heeft ook niet betwist dat de omzetting zou leiden tot een stijging van haar maandlasten en dat dit op basis van haar financiële situatie onverantwoord is. Dit leidt ertoe dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

Is de bank de hypotheekakte juist nagekomen?

3.8 De consument stelt verder dat de bank ten onrechte de opnamemogelijkheid heeft geblokkeerd, omdat de limiet € 174.330,- bedroeg en geen € 167.580,-. De consument verwijst ter onderbouwing van haar standpunt naar een brief van de bank.

Deze gaat echter over een eventuele taxatie om te kunnen bepalen of de hypotheekrente van de consument omlaag kan en zegt niets over de opnamelimiet van de KPH. De consument heeft niet betwist dat zij op 13 maart 2018 met de bank heeft gesproken over de KPH en zij heeft ook niet betwist dat zij hierover op 27 maart 2018 een brief heeft ontvangen. Voor zover de verlaging van de opnamelimiet niet was overeengekomen, had het op de weg van de consument gelegen om daarover op dat moment te klagen. Niet gesteld of gebleken is dat de consument dit heeft gedaan. De commissie gaat er dan ook vanuit dat hetgeen in de brief van 27 maart 2018 is vermeld juist is en dat de opnamelimiet is verlaagd naar € 167.580,-.

3.9 De consument heeft niet betwist dat deze limiet op 1 juli 2019 was bereikt. Dit betekent dat zij vanaf die datum geen opnames meer kan doen uit de KPH en dat de bank dit dus ook niet ten onrechte heeft geweigerd. De vordering wordt op dit punt eveneens afgewezen.

Mag de bank een deurwaarder inschakelen?

3.10 Tussen partijen is niet in geschil dat er een ongeoorloofde roodstand bestaat op de bankrekening. Dat de consument van mening is dat de bank ten onrechte geen opnames meer toestaat uit de KPH doet daar niet aan af. Temeer niet nu hiervoor is overwogen dat de opnamelimiet van de KPH op 1 juli 2019 is bereikt en zij dus geen opnames meer kan doen. Het staat de bank vrij voor de inning van een achterstand een deurwaarder in te schakelen. De commissie ziet niet in waarom de bank hiermee straf- of verwijtbaar zou handelen. De vordering wordt op dit punt eveneens afgewezen.

Conclusie

3.11 Gezien het voorgaande is de bank niet tekortgeschoten in enige op haar rustende verplichting. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

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