

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0958

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 Rabobank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Rabobank.
- 1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat te Den Haag.
- 1.3 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.
- 1.4 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten zijn een hypotheek aangegaan bij Rabobank. Zij vinden dat Rabobank haar verplichtingen op grond van de hypotheekovereenkomst niet is nagekomen, doordat uiteindelijk een hypotheekrecht is gevestigd ter hoogte van de totale lening met 35% opslag. De consumenten wilden van de hoge inschrijving af. Daarom hebben zij de hypotheek overgesloten naar een andere hypotheekverstrekker. De consumenten vorderen vergoeding van de kosten die zij voor het oversluiten hebben gemaakt. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consumenten hebben de hypotheek in februari 2023 afgesloten via een hypotheekadviseur. In de geaccordeerde hypotheekofferte staat dat de consumenten Rabobank op hun aan te kopen woning een hypotheekrecht geven van € 1.200.000,-.

3.2 Voorafgaand aan het aangaan van die hypotheekovereenkomst hebben de consumenten een klantinformatiedocument van Rabobank ontvangen. Daarin staat: *“Het bedrag waarvoor u ons een hypotheekrecht geeft, moet minimaal het leningbedrag zijn. Het bedrag van de bankhypotheek wordt verhoogd met een opslag van 35% bij een woning (...). Deze opslag kunnen wij gebruiken om rente en kosten van te betalen.”* In deze procedure is tussen partijen in geschil of de klantinformatie onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

3.3 Nadat de notaris een concept hypotheekakte met de consumenten deelde, hebben de consumenten op 26 juni 2023 daarop gereageerd. Zij schreven de notaris dat in de hypotheekovereenkomst het hypotheekrecht was vastgesteld op € 1.200.000,- en niet op € 1.620.000,- zoals was opgenomen in het concept. De notaris heeft de consumenten op 27 juni 2023 geschreven: *“De hypothecaire inschrijving is inderdaad op EUR 1.200.000 gezet, zie daarvoor ook de akte. Ter extra zekerheid zal de bank altijd een opslag voor rente en kosten berekenen. Dit is bij de Rabobank een opslag van 35%, ergo een totaal bedrag van EUR 1.620.000.”* Op 2 juli 2023 heeft Rabobank aan de hypotheekadviseur van de consumenten geschreven: *“De informatie m.b.t. de hoogte van de opslag, is terug te vinden op pagina 27 van de klantinformatie. Ik vind het vervelend om te horen dat de klanten bij het zien van de akte van de hypotheek toch verrast waren over de opslag van 35% die wij hanteren bij een woning.”*

3.4 Op 13 juli 2023 is het hypotheekrecht door de notaris gevestigd:

“De hypotheekgever en de bank spreken hierbij af dat de hypotheekgever het hypotheekrecht en pandrechten aan de bank geeft op de goederen die worden omschreven in deze akte en in de Algemene voorwaarden voor hypotheek van de Rabobank 2018. Hierna staat waarvoor het hypotheekrecht en de pandrechten als zekerheid gelden.

(...)

Ter uitvoering van de afspraak om een hypotheekrecht te geven geeft de hypotheekgever een hypotheekrecht aan de bank. Dit hypotheekrecht wordt gevestigd tot het bedrag dat hierna onder 'Hypotheekbedrag' staat op het onderpand dat hierna onder 'Onderpand' staat.

(...)

De hypotheekgever geeft het hypotheekrecht tot:

a) *een bedrag van een miljoen tweehonderdduizend euro (€ 1.200.000,00) plus*

- b) *renten, vergoedingen, boeten en kosten, samen begroot op vijfendertig procent (35%) van het bedrag hiervoor onder a, dat is vierhonderdtwintigduizend euro (€ 420.000,00)*

dus tot een totaalbedrag van een miljoen zeshonderdtwintigduizend euro (€ 1.620.000,00), op:"

De consumenten en Rabobank hebben met deze afspraken en de vestiging van dit hypotheekrecht ingestemd: *"Nadat de inhoud van de akte aan de comparanten zakelijk werd opgegeven en toegelicht, verklaarden zij dat zij van de inhoud hebben kennis genomen en daarmee instemmen."*

4. De beoordeling

- 4.1 De consumenten klagen erover dat Rabobank haar verplichtingen op grond van de hypotheekovereenkomst niet is nagekomen. Zij vorderen een schadevergoeding van € 4.182,-. De commissie licht hierna toe waarom zij oordeelt dat de klacht ongegrond is en de vorderingen afwijst.
- 4.2 De commissie is verplicht de inhoud van de hypotheekakte als waar aan te nemen.¹ De hypotheekakte levert volgens de wet namelijk dwingend bewijs op.² Daarom staat vast dat de consumenten met Rabobank hebben afgesproken een hypotheekrecht van in totaal € 1.620.000,- te verlenen.
- 4.3 Omdat de commissie daarvan moet uitgaan, komt zij niet toe aan een beoordeling van de vraag of uit de geaccordeerde hypotheekofferte al dan niet volgt dat het klantinformatiedocument – waarin de 35%-opslag wordt genoemd – onderdeel uitmaakt van de overeenkomst tussen partijen. Immers, uit de hypotheekakte volgt dat zij in ieder geval op dat moment hebben afgesproken dat de consumenten Rabobank een hypotheekrecht van in totaal € 1.620.000,- verlenen. Dat consumenten menen dat de hypotheekakte afwijkt van de eerder geaccordeerde offerte, kan niet afdoen aan de bewijskracht van de hypotheekakte.
- 4.4 Voor zover de consumenten met hun klacht hebben bedoeld een beroep te doen op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid,³ slaagt dit beroep niet. Slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden kan een dergelijk beroep ertoe leiden dat toepassing van een overeengekomen regel naar maatstaven en van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie is van oordeel dat van zulke omstandigheden geen sprake is.

¹ Artikel 151 lid 1 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

² Artikel 157 lid 1 Rv.

³ Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Weliswaar hebben de consumenten aangevoerd dat 2 juli 2023 – de datum waarop de consumenten de toelichting van Rabobank op het hypotheekbedrag ontvingen – te laat was om nog een andere hypotheekverstrekker vóór 13 juli 2023 – de leveringsdatum van de gekochte woning – te vinden, en dat zij zich daardoor genoodzaakt voelden aan de vestiging van het hypotheekrecht mee te werken. Maar daar staat tegenover dat de 35%-opslag wel in het door hen ontvangen klantinformatiedocument stond (ongeacht of dit onderdeel uitmaakte van de overeenkomst), dat de consumenten een hypotheekadviseur hadden die hen hier (eerder) over kon informeren, dat een opslag van 35% gebruikelijk is bij het vestigen van een hypotheekrecht, en dat de consumenten na de uitleg door Rabobank hebben meegewerkt aan de vestiging van het hypotheekrecht. Onder die omstandigheden is het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Rabobank de consumenten houdt aan het afgesproken bedrag.

- 4.5 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consumenten ongegrond is. Nu niet is komen vast te staan dat Rabobank tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen, ontbreekt reeds daarom een grondslag voor schadevergoeding.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 151 lid 1

Dwingend bewijs houdt in dat de rechter verplicht is de inhoud van bepaalde bewijsmiddelen als waar aan te nemen dan wel verplicht is de bewijskracht te erkennen die de wet aan bepaalde gegevens verbindt.

Artikel 157 lid 1

Authentieke akten leveren tegen een ieder dwingend bewijs op van hetgeen de ambtenaar binnen de kring van zijn bevoegdheid omtrent zijn waarnemingen en verrichtingen heeft verklaard.

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 lid 2

Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.