Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0057

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	19 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument stelt zich op het standpunt dat de bank haar zorg- en informatieplicht heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank de consument onjuist dan wel onvolledig heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente en de daaraan verbonden financiële consequenties. Voorts is de commissie van oordeel dat de wijziging van de rentevastperiode rechtsgeldig tot stand is gekomen. Van een schending van de zorg- en informatieplicht is niet gebleken. De vorderingen 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft tezamen met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De geldlening bestond uit twee leningdelen: (i) een zogenoemde Rabo OpbouwHypotheek (hierna: leningdeel 1) en (ii) een aflossingsvrije lening (hierna: leningdeel 2).

2.2 Op de overeenkomst zijn (onder andere) de 'Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2011' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.3 Bij e-mailbericht van 24 april 2024 heeft de bank de consument een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevastperiode voor het aflossingsvrije leningdeel. In de bijlage bij dit e-mailbericht is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Nieuwe rentevaste periode

Wat voor lening heb je nu?

Productnaam:	Aflossingsvrije Hypotheek
Leningnummer:	[redacted]
Rentepercentage:	2,2% per jaar
Rentevaste periode:	5 jaar
Voorwaarden:	Plusvoorwaarden

Welke rente kies jij?
In de hieronder aangeboden rentetarieven zit een renteopslag van 0,15% gebaseerd op de verhouding tussen je hypotheek en de waarde van de woning. Meer hierover kun je lezen op rabobank.nl/verlengen. De opslag kan na deze rentevaste periode wijzigen.

In deze rente zit een Betaalpakketkorting van 0,2%. Deze rentekorting geldt alleen voor deze rentevaste periode.

Aanbod nieuwe rentevaste periode

- 1 jaar vast. Deze rente is 5,25% per jaar.
  Je betaalt € 1.367,19 rente per maand.
- 3 jaar vast. Deze rente is 4,75% per jaar.
  Je betaalt € 1.236,98 rente per maand.
- 5 jaar vast. Deze rente is 4,55% per jaar.
  Je betaalt € 1.184,90 rente per maand.
- 10 jaar vast. Deze rente is 4,45% per jaar.
  Je betaalt € 1.158,85 rente per maand.
- 15 jaar vast. Deze rente is 4,9% per jaar.
  Je betaalt € 1.276,04 rente per maand.
- 20 jaar vast. Deze rente is 4,9% per jaar.
  Je betaalt € 1.276,04 rente per maand.

Bovenstaande rentevaste periodes zijn het meest gekozen. Wil je een andere rentevaste periode? De volledige lijst met keuzemogelijkheden staat in de app. De actuele rentes vind je op rabobank.nl/verlengen.

(...)"

2.4 De consument heeft verschillende malen telefonisch contact gehad met de bank over zijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode.

In de bankadministratie zijn de volgende aantekeningen van deze contactmomenten opgenomen:

"(...)

[redacted]

Aantekening telefonisch contact 24-4-2024

24-04[redacted]: had bericht niet gezien, kan namelijk niet inloggen in de app. Per mail voorstel gestuurd.

Aantekening telefoon inkomend 15-5-2024 11.43

Secure call via app inkomend

Variabele rent besproken, agg dat die per 1 juni gaat stijgen. Uitleg gegeven hoe de variabele rente werkt. Kan ook daarna overstappen naar vast. Opslag op woning, waarde is niet anders dus opslag blijft erop staan. Boete rente besproken. Agg dat meneer keuze voor variabele rente telefonisch aan ons door kan geven

Aantekening telefonisch contact 15-5-2024 12.03

Secure call via app inkomend

meneer overweegt na vaste rente over te stappen naar variabel wanneer deze stuk is gezakt en daana naar vast als die weer lager is, aangegeven dat dit in theorie mogelik is maar dat dit ideaal timen wel bewerkelijk zal blijken naar mijn verwachting

telefoon inkomend 6-6-2024 14.38

Secure call via app inkomend
Klant kiest 6 jaar vast. Vastgelegd in CBT, bevestig per mail verzonden.

Aantekening telefonisch contact 7-6-2024 11.37 uur
Met meneer over de rente gesproken van zijn hypotheek. In overleg gekozen voor 10 jaar en 4,45%.

(...)"

2.5 Naar aanleiding van het telefoongesprek op 6 juni 2024 heeft de bank de consument bij brief van diezelfde datum, voor zover relevant, als volgt bericht:

"(...)

Hartelijk dank voor het kiezen van een nieuwe rentevaste periode voor de lening van uw woning. We hebben uw keuze verwerkt, u hoeft zelf geen actie te ondernemen. Hierbij ontvangt u een overzicht van uw keuze.

Nieuwe rente

Leningdeel:	Aflossingsvrije lening
Leningdeelnummer:	[redacted]
Rentetype:	vaste rente
Rentevaste periode:	6 jaar
Einddatum rentevaste periode:	30 juni 2030
Ingangsdatum:	1 juli 2024
Rentepercentage:	4,550%

(...)"

2.6 Naar aanleiding van het telefoongesprek op 7 juni 2024 heeft de bank de consument bij e-mailbericht van diezelfde datum, voor zover relevant, als volgt bericht:

"(...)

Naar aanleiding van ons telefonisch contact stuur ik u deze mail.
In de bijlage kunt u de door ons samen afgesproken rente van 4.45% voor 10 jaar terugzien.

(....)"

2.7 In de bijlage bij voornoemd e-mailbericht is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Hartelijk dank voor het kiezen van een nieuwe rentevaste periode voor de lening van uw woning. We hebben uw keuze verwerkt, u hoeft zelf geen actie te ondernemen. Hierbij ontvangt u een overzicht van uw keuze.

Nieuwe rente

Leningdeel:	Aflossingsvrije lening
Leningdeelnummer:	[redacted]
Rentetype:	vaste rente
Rentevaste periode:	10 jaar
Einddatum rentevaste periode:	30 juni 2034
Ingangsdatum:	1 juli 2024
Rentepercentage:	4,450%

(...)"

De klacht en de vorderingen

2.8 De consument vordert primair een verklaring voor recht dat de bank hem onjuist en onvolledig heeft geïnformeerd en dat de wijziging naar een rentevastperiode van 10 jaar ongeldig is, althans te bepalen dat de bank gehouden is de geldlening terug te brengen naar de situatie van voor 7 juni 2024. Subsidiair vordert de consument dat de bank wordt veroordeeld een redelijke compensatie te betalen ter hoogte van het verschil tussen het huidige rentepercentage (4,45%) en de variabele rente die van toepassing zou zijn geweest. Tenslotte verzoekt de consument dat de bank door Kifid wordt aangesproken op haar onzorgvuldige omgang met het bewijsmateriaal in deze klachtprocedure. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de bank haar zorg- en informatieplicht heeft geschonden. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.9 De bank heeft de consument onjuist en/of onvolledig geïnformeerd over de mogelijkheid om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente. De consument heeft hierover meermaals met de bank gebeld. Tijdens deze telefoongespreken heeft de consument expliciet gevraagd of het mogelijk was om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente en wat de financiële consequenties daarvan zouden zijn. De bank heeft meermaals bevestigd dat dit mogelijk zou zijn tegen een vergoeding van circa € 300,- aan wijzigingskosten.

Op basis van deze informatie heeft de consument gekozen voor een rentevasteperiode van 10 jaar. Achteraf is gebleken dat deze mogelijkheid in de praktijk vrijwel niet bestaat, of alleen onder zeer beperkende en kostbare voorwaarden.

2.10 De bank heeft onzorgvuldig gehandeld door (1) relevante gespreksopnames te verwijderen terwijl de klacht nog in behandeling was, hetgeen in strijd is met het beginsel van fair play; en (2) een wijziging in de hypotheekvoorwaarden door te voeren zonder handtekening van beide schuldenaren. Een wijziging van een contractuele kernbepaling, zoals de rentevast-periode, vereist schriftelijke instemming van alle betrokkenen. Door het ontbreken van handtekeningen van beide schuldenaren is de wijziging van de rentevastperiode per 1 juli 2024 niet rechtsgeldig tot stand gekomen en heeft de bank in strijd gehandeld met de beginselen van behoorlijk bankieren.

Het verweer

2.11 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

Inleiding

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorg- en informatieplicht jegens de consument heeft geschonden. De commissie is van oordeel dat van een schending van de zorg- en informatieplicht niet is gebleken en legt hieronder uit waarom.

Is er sprake van onjuiste en/of onvolledige informatieverstrekking?

3.2 De consument heeft aangevoerd dat de bank hem onjuist en/of onvolledig heeft geïnformeerd over de mogelijkheid om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente en de daaraan verbonden financiële consequenties. De consument stelt dat de bank meermaals telefonisch heeft bevestigd dat het mogelijk was om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente tegen een vergoeding van circa € 300,-. De bank betwist dit en heeft gespreksnotities overgelegd van de gesprekken die met de bank hebben plaatsgevonden. Uit deze notities blijkt niet dat aan de consument is toegezegd dat hij kosteloos, of voor een bedrag van € 300,-, tussentijds kon overstappen van een vaste naar een variabele rente, aldus de bank. Een dergelijke toezegging zou ook niet overeenkomen met de afspraken die de bank en de consument zijn overeengekomen ten aanzien van het voortijdig beëindigen van een rentevastperiode. De bank verwijst naar artikel 31 van de voorwaarden.

3.3 De commissie overweegt dat ingevolge artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen.

Dit betekent dat de consument de vermeende toezeggingen van de bank over de mogelijkheid om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen en de daaraan verbonden kosten zal moeten bewijzen, nu de Bank een en ander gemotiveerd heeft betwist. In het leveren van dat bewijs is de consument naar het oordeel van de commissie niet geslaagd. De consument heeft weliswaar gesteld dat bij de betreffende gesprekken meerdere getuigen aanwezig waren die zijn verhaal kunnen bevestigen, maar heeft, ook desgevraagd, geen verklaringen van deze getuigen overgelegd. Gelet op het voorgaande is niet komen vast te staan dat de bank heeft bevestigd dat het mogelijk was om tijdens de lopende rentevastperiode over te stappen naar een variabele rente tegen een vergoeding van circa € 300,- en de consument daarmee onjuist dan wel onvolledig heeft geïnformeerd.

3.4 Voor zover de consument stelt dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door relevante gespreksopnames te verwijderen terwijl de klacht nog in behandeling was, overweegt de commissie als volgt. De bank heeft aangevoerd dat conform haar Privacy Statement gespreksopnamen in beginsel niet langer dan 6 maanden worden bewaard. De relevante gesprekken dateren van 24 april, 15 mei, 6 juni en 7 juni 2024. Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat partijen voor het eerst op 18 december 2024 contact hebben gehad over de keuze voor een nieuwe rentevastperiode. Dit is meer dan een half jaar na de betreffende telefoongesprekken. Op dat moment waren de gespreksopnames niet meer beschikbaar als gevolg van de door de bank gehanteerde bewaartermijn van 6 maanden. De consument stelt weliswaar dat hij de (oorspronkelijke) klacht binnen de door de bank gehanteerde bewaartermijn van 6 maanden heeft ingediend, maar heeft hiervan geen (bewijs)stukken overgelegd zodat dit niet is komen vast te staan. De stelling van de consument dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door relevante gespreksopnames te verwijderen terwijl de klacht nog in behandeling was, kan dan ook niet worden gevolgd.

Is de wijziging van de rentevastperiode rechtsgeldig tot stand gekomen?

3.5 De consument heeft verder nog gesteld dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door de keuze voor een rentevastperiode van 10 jaar door te voeren zonder handtekening van beide schuldenaren. Door het ontbreken van de handtekeningen is de wijziging volgens de consument niet rechtsgeldig tot stand gekomen.

3.6 Uit artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek volgt dat een (gewijzigde) overeenkomst tot stand komt door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Zowel het aanbod als de aanvaarding zijn in beginsel vormvrij, zodat deze ook mondeling kunnen worden gedaan.

3.7 In dit geval heeft de bank bij e-mailbericht van 24 april 2024 de consument een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevastperiode voor het aflossingsvrije leningdeel. De consument heeft vervolgens meermaals telefonisch contact gehad hierover met de bank en uiteindelijk – zo blijkt uit de door de bank overgelegd gespreksnotities – gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar. Dit betreft de telefonische aanvaarding van het aanbod.

De bank heeft de keuze van de consument bij brief van 7 juni 2024 aan de consument bevestigd. Zoals hierboven reeds vermeld, zijn zowel het aanbod als de aanvaarding in beginsel vormvrij. Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, is de wijziging van de rentevastperiode per 1 juli 2024 dan ook rechtsgeldig tot stand gekomen. Een door beide schuldenaren ondertekende overeenkomst is geen vereiste voor het geldig tot stand komen van de nieuwe rentevastperiode. Van niet behoorlijk bankieren – zoals de consument heeft gesteld – is derhalve geen sprake.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de vorderingen zullen worden afgewezen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2011

31 Wat geldt als u tussentijds een ander rentetype of een andere rentevastperiode wilt?

a. Spreekt u met ons een ander rentetype of een andere rentevastperiode af? Dan zien wij dat als het eerder terugbetalen van het hele leningdeel. Misschien moet u ons daarom een boete betalen.
Het moment van omzetten geldt dan als het moment waarop u het leningdeel helemaal aan ons terugbetaalt. Of u een boete moet betalen leest u in artikel 3.

b Heeft u met ons een rente afgesproken die gekoppeld is aan het driemaands Euribortarief? Dan kunt u in artikel 30 onder h lezen wanneer u geen boete hoeft te betalen.

c Zet u de rente om? Dan moet u wel altijd administratiekosten aan ons betalen. Wij bepalen hoeveel en wij kunnen het bedrag ook aanpassen.