Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1130

(prof. Mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatie Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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.

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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft sinds 1997 een OpMaat Hypotheek met een daaraan gekoppelde OpMaat Verzekering. Met die verzekering wordt vermogen opgebouwd om de hypothecaire lening op de einddatum gedeeltelijk af te lossen. In 2016 is de verzekering aangepast en is het opgebouwde tegoed omgezet naar de OpMaat rekening. De verzekering eindigt op 1 februari 2027. Bij die wijziging heeft de bank de consument meegedeeld dat het opgebouwde vermogen op de einddatum ongeveer € 43.000,- zou bedragen, terwijl de latere jaaroverzichten spreken van een prognose van ongeveer € 32.000,-. De consument stelt dat hij op de mededeling van de bank mocht vertrouwen en daarom geen aanleiding zag de jaarlijkse waardeoverzichten nader te controleren. Omdat hij het verschil niet meer kan aanvullen, vordert hij vergoeding van het verschil tussen het in 2016 genoemde bedrag en de huidige prognose. Hij stelt deze schade op € 12.000,-. De bank erkent dat zij destijds een onjuist bedrag heeft genoemd, maar betwist dat de consument daardoor schade heeft geleden. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De consument mocht niet gerechtvaardigd vertrouwen op de mededeling van de bank

3.1 Tussen partijen staat vast dat de bank de consument in 2016 onjuist heeft geïnformeerd. In de e-mail van 24 mei 2016 heeft de adviseur meegedeeld dat de consument naar verwachting ongeveer € 43.000,- zou hebben opgebouwd op de einddatum van de verzekering. De bank heeft erkend dat dit bedrag niet juist was.

3.2 De commissie is van oordeel dat de consument aan deze mededeling niet het gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen dat op de einddatum daadwerkelijk ongeveer € 43.000,- beschikbaar zou zijn. Van belang hierbij is dat de bank geen gegarandeerd eindkapitaal heeft genoemd, maar heeft meegedeeld dat de consument "ongeveer" € 43.000,- zou opbouwen. Deze bewoording duidt op een prognose en niet op een vaststaand of gegarandeerd resultaat.

3.3 Dat de consument de waardeoverzichten niet nader heeft bekeken omdat hij vertrouwde op de mededeling van de bank, komt daarnaast voor zijn rekening en risico. Zelfs als de consument eerst op de onjuiste mededeling afging, had het hem uit de nadien ontvangen waarde-overzichten duidelijk moeten zijn dat het verwachte eindkapitaal aanzienlijk lager lag. Uit die overzichten volgde telkens een verwacht eindkapitaal van ongeveer € 31.000,- tot € 32.000,-. Onder deze omstandigheden is geen sprake van een gerechtvaardigd vertrouwen.

De consument heeft niet aangetoond dat hij door de fout schade heeft geleden

3.4 Dat de bank in 2016 een onjuiste mededeling heeft gedaan, is op zichzelf een toerekenbare tekortkoming. De commissie is echter van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat daaruit schade is voortgevloeid, omdat niet is komen vast te staan dat hij bij juiste informatie een hoger eindkapitaal had kunnen realiseren of het gestelde tekort op andere wijze had kunnen voorkomen.

3.5 De bank heeft gemotiveerd aangevoerd dat de consument geen hoger bedrag had kunnen opbouwen via dit product, vanwege de fiscale beperkingen die aan dit product verbonden waren, zoals is opgenomen in de overeenkomst. Volgens de bank had de consument daarom ook bij juiste informatie niet een hoger eindkapitaal binnen dit product kunnen realiseren. De consument heeft deze stelling ten aanzien van de fiscale beperkingen niet gemotiveerd weersproken.

3.6 De blote stelling van de consument dat hij buiten de OpMaat Verzekering andere maatregelen zou hebben getroffen, is onvoldoende onderbouwd.

De consument heeft hierbij niet concreet gemaakt welke maatregelen hij zou hebben getroffen of welk vermogen daarmee zou zijn opgebouwd. Daarom is niet komen vast te staan dat de consument door de fout van de bank financieel nadeel heeft geleden.

Het beroep op de klachtplicht behoeft geen bespreking

3.7 Gelet op het voorgaande behoeft het beroep van de bank op de klachtplicht geen bespreking meer. Ook als dit verweer zou falen, leidt dat niet tot toewijzing van de vordering.

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/. 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