

Commissie van Beroep uitspraak 2025-0053

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. S.C.H. Molin,
prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven, leden en
mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	21 juli 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., verweerster in beroep, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

De consument heeft in een oriënterend gesprek bij de bank aangegeven gebruik te willen maken van de verhuisfaciliteit voor een nieuwe woning, die de consument op dat moment nog niet had gevonden. Toen de consument een paar maanden later contact opnam met de bank en een hypotheekaanvraag wilde indienen, was de verhuisfaciliteit nog circa drie weken geldig. De bank heeft zich toen op het standpunt gesteld dat de hypotheekaanvraag niet kon worden afgerond binnen de resterende tijd waarin een beroep kon worden gedaan op de verhuisfaciliteit. De Commissie van Beroep is – net als de Geschillencommissie – van oordeel dat de bank de consument in het oriënterend gesprek had moeten informeren over de bij haar gebruikelijke doorlooptijd van een hypotheekaanvraag, en op dit punt is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat de consument als gevolg van deze tekortkoming schade heeft geleden, hoofdzakelijk door de hogere rente die de consument heeft moeten betalen omdat zij geen gebruik kon maken van de verhuisfaciliteit.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 21 november 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 11 oktober 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0874) en hersteld bij hersteluitspraak van 6 december 2024 (gepubliceerd onder nummer 2024-1079).
- 1.2 Bij een op 6 december 2024 ontvangen brief met bijlagen heeft de consument de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.3 De bank heeft een op 3 februari 2025 gedateerd verweerschrift ingediend.

- 1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 april 2025. De consument was daarbij aanwezig, samen haar (ex)partner [naam 1]. Namens de bank was [naam 2], Financieel Adviseur Wonen, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Den Haag. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 11 oktober 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.8. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 In 2005 heeft de consument samen met haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) afgesloten bij de bank. Op deze overeenkomst zijn de 'Algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2005' van toepassing verklaard (hierna: algemene voorwaarden). In artikel 18 van deze algemene voorwaarden staat een verhuisregeling op grond waarvan de rente van de huidige geldlening meegenomen kan worden naar een nieuwe woning als binnen zes maanden na aflossing een andere hypothecaire geldlening bij de bank wordt afgesloten. De tekst van artikel 18 luidt als volgt:

"Verhuisfaciliteit

Als u binnen zes maanden na algehele aflossing van de geldlening, in geval van verkoop, gevolgd door juridische levering van het registergoed en verhuizing van de debiteur, een geldlening van een Rabobank verkrijgt, tot zekerheid waarvan een ander registergoed dat als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen, hypothecair voor uw verplichtingen wordt verbonden ten behoeve van die Rabobank, zal die Rabobank de rente die gold voor de afgeloste geldlening, op uw verzoek, eveneens met u overeenkomen voor de nieuwe geldlening tot maximaal het bedrag van de afgeloste geldlening op het moment van aflossing en voor de resterende rentevastperiode van de afgeloste geldlening, mits u, het nieuwe registergoed, de financiering en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden (zoals uw inkomen en de executiewaarde van de nieuwe woning) die de bank op dat moment voor een dergelijke geldlening stelt."

Op enig moment zijn de consument en haar ex-partner uit elkaar gegaan. De ex-partner heeft de echtelijke woning overgenomen en de geldlening op 30 januari 2023 volledig afgelost. Deze aflossing heeft tot gevolg gehad dat de verhuisregeling doorliep tot en met 30 juli 2023.

- 3.3 Op 20 april 2023 heeft de consument een oriënterend telefoongesprek gehad met een financieel adviseur bij de bank. In dit gesprek heeft zij aangegeven gebruik te willen maken van de verhuisregeling voor het geval ze een koopwoning vindt. Na afloop van dit gesprek is een 'Woonplanner' voor haar aangemaakt en is ze per e-mail verzocht om documenten in deze Woonplanner te uploaden, zodat haar leencapaciteit kon worden berekend.
- 3.4 Op 23 juni 2023 heeft de bank de Woonplanner gesloten omdat er geen documenten waren geüpload.
- 3.5 Op 10 juli 2023 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gesproken met een andere financieel adviseur bij de bank. Zij heeft daarbij aangegeven dat zij haar huidige huurwoning wil kopen en daarvoor gebruik wil maken van de verhuisregeling. De financieel adviseur heeft de consument daarover per e-mail het volgende bericht:

"Zoals besproken ontvangt u hierbij mijn contactgegevens. Zodra er meer duidelijkheid is over de eventuele aankoop van de woning en de financieringsmogelijkheden bij de Rabobank kan ik meer duidelijkheid geven over de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de verhuisfaciliteit. (...)"

De consument heeft op 11 juli 2023 de adviseur als volgt bericht:

"Toch nog een laatste poging :) Als ik alles morgen voor half 10 aanlever zou jij dan een poging willen wagen om t rond proberen te krijgen? Ik realiseer me dat het mogelijk niet lukt maar wil het toch graag proberen. Niet geschoten...."

De adviseur heeft als volgt geantwoord:

"Ik begrijp uw poging en we willen altijd kijken wat we voor u kunnen betekenen. Echter, op dit moment hebben wij nog geen enkel document van u ontvangen en daarom kunnen wij geen uitspraken doen over de haalbaarheid van een financieringsaanvraag. Zoals aangegeven zijn de tijdslijnen om nog gebruik te kunnen maken van de verhuisfaciliteit onrealistisch. Natuurlijk kunnen wij wel kijken naar de haalbaarheid o.b.v. de actuele rentepercentages."

De consument heeft daarop als volgt gereageerd:

"Ik zal morgenochtend alles aanleveren en zou het op prijs stellen dat jij dan even naar de docs kijkt en op basis daarvan beslist of we een poging gaan wagen of niet. Wij bankieren al jaren bij de Rabobank (check dit anders bij [naam 3]) en hopen dat er wat coulance/flexibiliteit of ten minste een inspanning wordt geleverd."

Temeer omdat ik als leek niet (volledig) ben geïnformeerd over de procedures en doorlooptijden wat ik wel van jullie had mogen verwachten.”

- 3.6 Op 17 juli 2023 is een taxatierapport opgesteld en met de bank gedeeld.
- 3.7 Op 19 juli 2023 heeft de bank de financieringsaanvraag van de consument schriftelijk afgewezen omdat het dossier volgens de bank niet compleet was.
- 3.8 Op 24 juli 2023 heeft de bank het verzoek van de consument om coulant om te gaan met de verhuisregeling afgewezen. De consument heeft vervolgens elders alsnog een hypothecaire geldlening afgesloten tegen ongunstigere voorwaarden.
- 3.9 De consument heeft de desbetreffende woning eind januari 2024 gekocht met de hypothecaire financiering van een andere bank.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat zij daardoor schade heeft geleden. Zij vordert een bedrag van € 75.968,-, welk bedrag betrekking heeft op de hogere rente die zij gedurende de looptijd van de door haar afgesloten geldlening verschuldigd is en zes maanden huur van 1 augustus 2023 tot 1 februari 2024.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank de consument, vanaf het moment dat bekend was dat zij gebruik wenste te maken van de verhuisregeling, over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag had moeten informeren, en dat de bank – door dit na te laten – onzorgvuldig heeft gehandeld jegens de consument (3.5). Volgens de Geschillencommissie bestaat echter geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding (3.7 en 3.8). Daartegen richt zich het beroep van de consument.
- 5.2 De Commissie van Beroep stelt voorop dat, op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, op banken een bijzondere zorgplicht rust jegens haar (potentiële) cliënten. Deze zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van deze financiële dienstverleners in samenhang met hun professionele deskundigheid. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Een bank is bij haar dienstverlening gehouden zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van haar cliënten.
- 5.3 De Commissie van Beroep overweegt dat met het gesprek op 20 april 2023 voor de bank duidelijk was dat de consument gebruik wilde maken van de verhuisregeling van artikel 18 van de algemene voorwaarden. Op dat moment had de consument nog geen woning gevonden.

Aangezien het vinden en kopen van een woning enige tijd in beslag kan nemen, en gelet op de (destijds) kennelijk bij de bank gebruikelijke doorlooptijd van een hypotheekaanvraag van vier tot zes weken, was de tijd die resteerde om gebruik te kunnen maken van de verhuisregeling – namelijk tot eind juli 2023 – beperkt. Te meer aangezien de verhuisregeling door de bank zo wordt geïnterpreteerd, en strikt wordt toegepast, dat de aan te kopen woning binnen de zes-maandentermijn geleverd moet zijn.

- 5.4 In deze specifieke omstandigheden lag het op de weg van de bank om de consument te informeren over de bij de bank gebruikelijke doorlooptijd van een hypotheekaanvraag, zodat de consument deze informatie had kunnen betrekken bij haar overwegingen over het aankopen van een woning. De informatie over de gebruikelijke doorlooptijd bij de bank was voor de consument overigens ook niet op andere wijze beschikbaar, zoals op de website van de bank. De bank had de consument kunnen informeren in het gesprek op 20 april 2023 of op een later moment waarop het voor de consument redelijkerwijs nog mogelijk was om te profiteren van de verhuisregeling. De bank heeft dit echter nagelaten en daarmee jegens de consument onzorgvuldig gehandeld.
- 5.5 De Commissie van Beroep neemt hierbij bovendien in aanmerking dat de bank, op het moment dat haar duidelijk was dat de consument op dit punt niet goed geïnformeerd bleek (op 10 juli 2023), de nadelige gevolgen daarvan niet heeft afgewend door de nodige inspanning te leveren om de hypotheekaanvraag zo snel mogelijk af te ronden maar in plaats daarvan meteen het standpunt heeft ingenomen dat het tijdig afronden van de hypotheekaanvraag (met gebruik van de verhuisfaciliteit) niet mogelijk was.
- 5.6 Het voorgaande betekent dat de bank aansprakelijk is voor de schade die de consument als gevolg van de tekortkoming van de bank heeft geleden. Als algemeen uitgangspunt voor de berekening van de omvang van de schade geldt dat de benadeelde zoveel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou hebben verkeerd indien de schadeveroorzakende gebeurtenis zou zijn uitgebleven. De vraag is dus in welke toestand de consument zou hebben verkeerd als zij tijdig was geïnformeerd over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag bij de bank. De consument heeft in dit verband toegelicht dat zij de desbetreffende woning huurde van haar ex-partner en dat zij deze woning zoveel eerder had kunnen aankopen als nodig was geweest om gebruik te kunnen maken van de verhuisregeling. Dit wordt bevestigd door de verklaring van de ex-partner. De consument heeft voorts toegelicht dat zij voor het overige voldeed aan de voor hypothecaire financiering van de aan te kopen woning geldende normen, wat bevestiging vindt in het feit dat de koop van de desbetreffende woning niet lang daarna is gefinancierd door een andere bank. De bank heeft een en ander niet althans onvoldoende gemotiveerd weersproken. Dat betekent ervan uit moet worden gegaan dat, bij het tijdig informeren van de consument, de consument erin zou zijn geslaagd de hypotheekaanvraag en de koop van de woning uiterlijk 30 juli 2023 af te ronden zodat zij gebruik had kunnen maken van de verhuisregeling.

- 5.7 De hoogte van de hypothecaire lening die de consument nodig had voor de financiering van de aankoop van de woning bedraagt € 395.500,- zijnde het bedrag dat de consument uiteindelijk bij een andere bank heeft geleend. Bij gebruikmaking van de verhuisregeling had de consument per 30 juli 2023 een lening kunnen afsluiten bestaande uit i) een aflossingsvrije lening van € 300.000,- tegen 1,7% rente tot aan het einde van de desbetreffende rentevaste periode zijnde 31 maart 2030, en ii) een aflossingsvrije lening van € 95.500,- tegen 2,6% rente tot aan het einde van de desbetreffende rentevaste periode zijnde 31 maart 2028. Deze gegevens volgen uit de oorspronkelijke hypotheekofferte uit 2005 en de vaststellingsovereenkomst tussen de consument en haar ex-partner van 13 januari 2023.
- 5.8 De schade die de consument heeft geleden en nog zal lijden, bestaat uit het verschil tussen de rente die de consument met gebruikmaking van de verhuisregeling zou hebben betaald in de periode 30 juli 2023 tot 31 maart 2028 respectievelijk 31 maart 2030, en de rente die de consument in werkelijkheid heeft betaald en zal betalen op grond van de door haar afgesloten lening bij de andere bank per 1 februari 2024 tot aan de data van de genoemde rentevaste periodes, welke lening bestaat uit i) annuïteitenleningen van in totaal € 199.000,- tegen een rente van 4,15 % met een looptijd van 30 jaar en een rentevaste periode van 10 jaar, en ii) een aflossingsvrije lening van € 196.500,- tegen een rente van 4,3% met een looptijd van 30 jaar en een rentevaste periode van 10 jaar. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat het aflossingsvrije leningdeel van € 95.500,- na 31 maart 2028 geleend zou zijn tegen hetzelfde rentepercentage als waartegen de consument het huidige leningdeel van € 196.500,- heeft geleend (4,3%), aangezien geen concrete aanwijzingen bestaan dat op die datum tegen een ander rentepercentage geleend zal kunnen worden. Verder rekening houdend met de fiscale hypotheekrenteaftrek en de contante waarde (rentevoet 4,3%) van de geleden en de te lijden schade per de peildatum voor de schadebegroting (1 juli 2025), begroot de Commissie van Beroep deze schade op € 39.358,-. Hierin is mede begrepen de termijnen aan huur die de consument heeft moeten betalen in de periode van 1 augustus 2023 tot 1 februari 2024, welke kosten zijn aan te merken als schade aangezien zij deze kosten niet had gemaakt bij het afsluiten van de hypotheek bij de bank per 30 juli 2023. Over het bedrag van € 39.358,- is de bank de wettelijke rente van artikel 6:119 BW verschuldigd vanaf 1 juli 2025 tot aan de dag van betaling, zoals gevorderd door de consument.
- 5.9 De slotsom is dat het beroep slaagt en dat de uitspraak van de Geschillencommissie wordt vernietigd. De Commissie van Beroep kent de consument een schadevergoeding toe van € 39.358,- te vermeerderen met wettelijke rente.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 11 oktober 2024 (dossiernummer [nummer]) zoals hersteld bij hersteluitspraak van 6 december 2024;
- 6.2 bepaalt dat de bank een schadevergoeding van € 39.358,- aan de consument voldoet, te vermeerderen met de wettelijke rente in de zin van artikel 6:119 BW vanaf 1 juli 2025 tot aan de dag van betaling;
- 6.3 bepaalt dat de bank aan de consument als vergoeding voor het instellen van beroep een bedrag van € 500,- betaalt.