Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1061

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	19 oktober 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: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies en beslissing over de behandelbaarheid

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 de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2015 hebben de consumenten een aanvullende geldlening bij de bank aangevraagd naast hun bestaande hypothecaire geldlening. De bank heeft de consumenten daarbij een aanvullende lening verstrekt van € 16.400,-. In 2024 hebben de consumenten een energieadvies laten opstellen. Daaruit volgt dat zij met een verduurzamingsinvestering van € 29.150,- per jaar € 2.400,- aan energiekosten konden besparen. De consumenten hebben zich vervolgens bij de bank beklaagd dat zij in 2015 niet een hogere aanvullende lening hebben verkregen waarmee ze hun woning hadden willen verduurzamen. Dat had tot een aanzienlijke energiekostenbesparing geleid. Volgens de consumenten was er op basis van hun inkomens- en vermogenspositie voldoende ruimte voor de bank om ze een hogere aanvullende lening te verstrekken. De consumenten vorderen van de bank een schadevergoeding dan wel een renteverlaging of tegemoetkoming in de energiekosten. De commissie volgt de consumenten niet in hun standpunten en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

3.1 Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is op grond van vraag 2 lid 3 van het reglement.[1] Daarin staat dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener (in dit geval de bank) om een overeenkomst te sluiten of de weigering om de dienstverlening uit te breiden. Daarop geldt een uitzondering als de klacht inhoudt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie begrijpt de klacht van de consumenten zo dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid door hen zonder duidelijke toelichting een lagere financiering te verstrekken dan hetgeen op basis van hun inkomens en vermogenspositie mogelijk was. Daarom oordeelt de commissie dat de klacht behandelbaar is op grond van de uitzondering in vraag 2 lid 3 van het reglement.

De consumenten hebben geen recht op een schadevergoeding of compensatie

3.2 De commissie oordeelt vervolgens dat de consumenten geen recht hebben op een schadevergoeding, renteverlaging of een compensatie. De bank heeft in beginsel de vrijheid om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst met een consument wil sluiten. Deze beleidsvrijheid kan alleen worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.[2] Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen, past de commissie de nodige terughoudendheid toe.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat zij goede redenen had om de consumenten in 2015 niet een hogere aanvullende lening te verstrekken. De bank heeft destijds aan de hand van het toetsingsinkomen van de consumenten de maximale leencapaciteit berekend gelet op de toepasselijke wet- en regelgeving die ziet op het beschermen van de consumenten tegen overkreditering. De bank verwijst hiervoor naar artikel 4:34 lid 1 en 2 van de Wet financieel toezicht (Wft), artikel 115 lid 4 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) en de Tijdelijke regeling hypothecair krediet (TRHK). De bank heeft ook toegelicht dat zij de rente-inkomsten en aflossingen voor de door de consumenten verstrekte lening aan een derde niet accepteert als inkomen op basis waarvan een financiering verstrekt kan worden.

---

[1] Zie het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.

[2] Zie ook Commissie van Beroep Kifid 2017-029, Geschillencommissie Kifid 2017-564, 2019-985 en 2024-0484. De uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.

3.4 De consumenten hebben geen feiten of omstandigheden gesteld die tot het oordeel kunnen leiden dat de bank bij het beoordelen van de aanvraag in 2015 naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. Ook is niet gebleken dat sprake is van strijd met geldende wet- en regelgeving of misbruik van bevoegdheid.

De commissie komt niet toe aan de behandeling van het beroep van de bank op schending van de klachtplicht en verjaring van de vordering

3.5 Gelet op het bovenstaande inhoudelijke oordeel van de commissie komt zij niet toe aan de beoordeling van het beroep van de bank op schending van de klachtplicht door de consumenten en verjaring van de vordering.

Overweging ten overvloede

3.6 De consumenten hebben aangevoerd dat zij, desgevraagd, van de bank onvoldoende toelichting hebben gekregen over de (cijfermatige) beoordeling van hun aanvraag in 2015. Ook als dat zo zou zijn kan dat niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consumenten omdat niet is komen vast te staan dat de bank gehouden was de consumenten een hogere lening te verstrekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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