

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0624

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten wensten een (andere) tweede woning te kopen en hebben zich tot de bank gewend voor advies over de (aanvullende) financiering. De consumenten menen dat de bank meerdere fouten in het adviestraject heeft gemaakt en dat dit heeft geleid tot schade. De commissie is van oordeel dat de bank explicieter de duurzaamheidskorting met de consumenten had moeten bespreken. In de overige klacht-onderdelen ziet de commissie geen grond voor toewijzing. De vordering wordt zodoende gedeeltelijk toegewezen.

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 en 4) de aanvullende stukken van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 3] (Senior Financieel Adviseur), mevrouw [naam 4] (Financieel Adviseur Wonen OIP-PB) en de heer [naam 5] (Teamlead Financieel Advies Wonen).
- 1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2015 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten. Deze bestond uit vier bankspaarlendingdelen en een lineair leningdeel.

De consumenten beschikten ook over vier aan de bankspaarlendingdelen gekoppelde opbouwspaarrekeningen die oorspronkelijk in 2032 en 2037 afliepen. Op 1 oktober 2023 liep de rentevastperiode van de vier bankspaarlendingdelen af.

- 2.2 Op 18 augustus 2023 hebben de consumenten met een adviseur van de bank een gesprek gevoerd. De consumenten wensten hun financieringscapaciteit te laten berekenen, omdat zij van plan waren om een (andere) tweede woning te kopen. Diezelfde dag hebben de consumenten op verzoek van de bank stukken gestuurd, waarna de adviseur hen heeft laten weten wat zij maximaal konden lenen voor de tweede woning. De consumenten hebben vervolgens de adviseur gevraagd naar de invloed van bepaalde scenario's op hun maximale leencapaciteit. Als reactie op één van de vragen heeft de adviseur de consumenten op 21 augustus 2023 een e-mail gestuurd. Daarin heeft de adviseur hen geïnformeerd dat het afkopen van de opbouwspaarrekeningen en het restant van de hypothecaire geldlening voortzetten als aflossingsvrije lening positieve invloed heeft op de leencapaciteit. De hoogte van de bestaande lening wordt namelijk verlaagd door de afkoop.
- 2.3 Op 11 september 2023 hebben de consumenten in een e-mail aan de adviseur geschreven dat zij de beoogde tweede woning hebben kunnen kopen. Daarnaast hebben zij de adviseur geïnformeerd dat zij de opbouwspaarrekeningen willen afkopen en dat zij de maximale ruimte willen gebruiken om bij te lenen bij de bank. Op 12 september 2023 hebben de consumenten een dienstverleningsovereenkomst met de bank getekend. Op 13 oktober 2023 heeft de bank een adviesrapport aan de consumenten verstrekt.
- 2.4 Op 19 oktober 2023 hebben de consumenten per e-mail aan de adviseur gevraagd om een berekening. In die e-mail hebben de consumenten ook verwezen naar een telefoongesprek met een bankmedewerker waaruit zou volgen dat de opbouwspaarrekeningen intact konden blijven en dat dat geen invloed zou hebben op de maximale leencapaciteit. De consumenten hebben de adviseur verzocht om in de berekening onder meer rekening te houden met de *'lening die er nog stond (Lineair, 10 jaar vast, 2,45%, EUR 185.825)'*. Op 20 oktober 2023 heeft de bank de consumenten een offerte aangeboden. De consumenten hebben afgezien van acceptatie van de offerte en daarmee van de afkoop van de opbouwspaarrekeningen.
- 2.5 Op 21 november 2023 heeft een andere adviseur van de bank de consumenten per e-mail geschreven dat de rente van de vier bankspaarlendingdelen met terugwerkende kracht per 30 september 2023 wordt vastgezet voor vijf jaar. Daarbij heeft de bank de opslag op de rente, die zij te vroeg had toegepast, gecorrigeerd. Ook heeft de bank de consumenten een compensatie aangeboden die zij vervolgens hebben geaccepteerd.
- 2.6 Op 19 december 2023 heeft de bank een tweede adviesrapport aan de consumenten verstrekt.

Daarna heeft de bank op 29 december 2023 een tweede offerte aan de consumenten verstrekt voor een hypothecaire geldlening bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel van € 410.500,-, een annuïtair leningdeel van € 390.049,-, een aflossingsvrij leningdeel van € 89.951,- en het (ongewijzigde) lineair leningdeel van op dat moment € 184.565,-. De consumenten hebben deze offerte geaccepteerd.

- 2.7 Op 11 januari 2024 hebben de consumenten de bank per e-mail gevraagd om het lineaire leningdeel van € 184.565,- om te zetten naar een annuïtair leningdeel. De bank heeft aan de consumenten geschreven dat zij deze wens van de consumenten niet terug kon vinden en dat aan de wijziging van het lineaire leningdeel kosten zijn verbonden.
- 2.8 Per januari 2025 heeft de bank de duurzaamheidskorting van 0,15% toegepast op de hypothecaire geldlening van de consumenten.

De vordering en klacht

- 2.9 De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 13.976,- te weten de omzettingskosten van het lineaire leningdeel van € 250,-, de gemiste duurzaamheidskorting van 0,15% over de hypothecaire geldlening tussen 9 januari 2024 en 31 december 2024, de advies- en afsluitkosten, de accountantskosten en compensatie vanwege de (extra) tijd voor het indienen van een klacht bij Kifid en de emotionele belasting. Ook hebben de consumenten van de bank een geruisloze en kosteloze overdracht gevorderd van het dossier naar Rabobank Den Haag, waarin hun dossier is geschoond van negatieve opmerkingen over het adviestraject en er een neutrale overdracht plaatsvindt van het dossier. Ter onderbouwing van deze vorderingen voeren de consumenten het volgende aan.
- 2.10 Ten eerste heeft de bank fouten gemaakt in het hypotheekadviestraject en de uitvoering van het advies en de aanvraag, waaronder het geven van verkeerd advies over de opbouwspaarrekeningen, het toepassen van een onjuiste rentekorting en het verkeerd verwerken van rentebetalingen door een risico-opslag. Het verkeerde advies van de bank over de opbouwspaarrekeningen heeft fiscale gevolgen. Dat had voorkomen kunnen worden als de bank zorgvuldiger had gehandeld. Daarnaast was de dienstverlening van de bank slordig, traag en chaotisch met veel ad-hoc verzoeken en fouten in de offertes. Daarbij verzocht de bank de consumenten onder meer onnodig om een extra verklaring van de accountant. Dit traject resulteerde in stress bij de consumenten, vertraging en extra kosten.
- 2.11 Ten tweede menen de consumenten dat zij geen omzettingskosten hoeven te betalen. Door de oplopende tijdsdruk hebben de consumenten in overleg met de bank besloten om bepaalde correcties en aanpassingen, zover als mogelijk, te verplaatsen tot na het passeren van de akte. Dit betroffen ook zaken zoals de omzetting naar de juiste leenvorm(en), compensatie van fouten en het corrigeren van de opbouwspaarrekeningen.
- 2.12 Ten derde menen de consumenten dat de bank eerder de duurzaamheidskorting op de hypothecaire geldlening had moeten toepassen.

Onlangs hebben de consumenten ontdekt dat de bank een duurzaamheidskorting aanbiedt voor energiezuinige woningen met energielabel B of hoger. De woning van de consumenten blijkt energielabel A+ te hebben, wat betekent dat zij in aanmerking komen voor de korting. Dit aspect is echter nooit aan de orde gesteld tijdens het adviesgesprek of de offerte. De adviseur is klakkeloos uitgegaan van een eerder label dat door de overheid is uitgegeven, maar heeft de consumenten nooit de vraag gesteld of zij verbeteringen aan hun huis hebben doorgevoerd. Hierdoor is ten onrechte de hypothecaire geldlening verstrekt op basis van energielabel G in plaats van A+.

- 2.13 Ten vierde heeft het hypotheektraject veel impact gehad op de consumenten en zij menen daarom dat de bank hen een immateriële schadevergoeding moet bieden. De bank heeft de problemen van de consumenten niet serieus genomen en zij heeft de klachten eenzijdig afgehandeld zonder hoor en wederhoor. De consumenten hebben meerdere malen geprobeerd om een andere adviseur te krijgen, omdat zij het vertrouwen in hun oorspronkelijke adviseur kwijt waren. Ondanks de verzoeken van de consumenten, bleef de adviseur op de achtergrond inhoudelijk aan hun dossier werken. Ook de klachten werden voor het gevoel van de consumenten elke keer weer afgehandeld door de adviseur zelf.

Het verweer

- 2.14 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.15 Ten eerste was er geen sprake van onjuist hypotheekadvies. Dat heeft de bank ook niet erkend. Eén belangrijke wens van de consument was onmiskenbaar, namelijk het afkopen van de opbouwspaarrekeningen om een zo groot mogelijke (bij)leencapaciteit mogelijk te maken. Dat de consumenten hier om onduidelijke reden na het opmaken van de offerte op terug zijn gekomen, betekent niet dat de bank hen een verkeerd advies of onjuiste offerte heeft verstrekt.
- 2.16 Ten tweede hebben de consumenten niet aangetoond waarom zij al in september 2023, dan wel per de passeerdatum van 9 januari 2024 in aanmerking moesten komen voor de duurzaamheidskorting. De bank heeft zowel vóór september 2023 als ná september 2023 in verschillende documenten de consumenten geïnformeerd over de duurzaamheidskorting en het gehanteerde energielabel. De consumenten hebben nimmer de bank geïnformeerd dat er van een verkeerd energielabel werd uitgegaan.
- 2.17 Ten derde heeft de bank de consumenten voldoende gecompenseerd. De bank had eigenlijk tweemaal advieskosten in rekening kunnen brengen, omdat er eigenlijk sprake was van twee adviestrajecten. De bank heeft dat uit coulance niet gedaan. De consumenten wijzigden gedurende de adviestrajecten hun koers. De bank heeft die koerswijziging voor zover mogelijk gevolgd door correcties door te voeren op de opbouwspaarrekeningen van de consumenten. Voor zover correcties niet mogelijk waren heeft zij de consumenten een volledige compensatie in de vorm van een rentevergoeding geboden. Deze vergoeding hebben de consumenten geaccepteerd en uitgekeerd gekregen.

- 2.18 Ten vierde is er geen grond voor schadevergoeding. Vergoeding van eigen tijd wordt in beginsel niet toegewezen, omdat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden en het oplossen van conflicten nu eenmaal tijd kost. De wijzigingskosten zijn terecht in rekening gebracht, omdat de consumenten een leningdeel wilden wijzigen. De wens om het bestaande lineaire leningsdeel te wijzigen naar een annuïtair leningdeel was voor het verstrekken van de (tweede) offerte niet bij de bank bekend. Ook de accountantskosten komen niet voor rekening van de bank. De bank heeft de vrijheid om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een lening verstrekt. De bank ontdekte dat de consumenten een B.V. hadden. In de rol van adviseur was de bank verplicht om informatie over die B.V. op te vragen om te beoordelen in hoeverre die B.V. de tot dan toe berekende en beoogde financieringscapaciteit zou beïnvloeden.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of de bank in haar dienstverlening aan de consumenten tekort is geschoten. De commissie zal hieronder per klacht-onderdeel haar oordeel toelichten. De commissie merkt op dat de bank in dit geval twee rollen heeft, die van adviseur en van aanbieder van de hypothecaire geldlening.

Wat van de bank als adviseur wordt verwacht

- 3.2 De bank als adviseur (in haar rol van hypotheekadviseur) moet bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.¹ Dit betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.² Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Uitgangspunt hierbij is dat het om een inspanningsverplichting gaat en geen resultaatsverplichting. Of in het concrete geval sprake is van een zorgplicht-schending hangt af van alle omstandigheden van het geval.

Wat van de bank als aanbieder mag worden verwacht

- 3.3 De bank als aanbieder is partij bij de overeenkomst van geldlening met de consumenten. In die rol mag van de bank worden verwacht dat zij de overeenkomst nakomt, dat zij zorgvuldig is en zo goed mogelijk rekening houdt met de belangen van de consumenten.

¹ Artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

² Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Als adviseur is de bank gedeeltelijk tekortgeschoten

a) De duurzaamheidskorting had besproken moeten worden

- 3.4 Hoewel de duurzaamheidskorting wel is vermeld in de stukken die de consumenten van de bank ontvingen, staat het vast dat de adviseur de duurzaamheidskorting niet met de consumenten heeft besproken in de adviesgesprekken. De commissie is van oordeel dat het aan de adviseur van de bank was om de consumenten hierop te wijzen, temeer omdat het een eigen voorziening is van de bank. De bank heeft de door de consumenten gestelde hoogte van het bedrag van de gemiste duurzaamheidskorting, € 801,- niet betwist. De commissie wijst dan ook het gevorderde bedrag wegens gemiste duurzaamheidskorting toe.

b) De overig gevorderde kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking

- 3.5 De commissie ziet echter geen aanleiding om de betaalde advies- en afsluitkosten toe te wijzen.
- 3.6 Weliswaar heeft de bank twee fouten gemaakt, namelijk het verkeerd toepassen van de renteopslag en het onbesproken laten van de duurzaamheidskorting. Maar deze fouten betekenen niet dat de overeengekomen advies- en afsluitkosten niet verschuldigd zijn. De bank heeft voldaan aan haar inspanningsverplichting.
- 3.7 De consumenten menen daarbij dat de bank een fout heeft gemaakt in haar advies over de opbouwspaarrekeningen. Dat wat de commissie hierover kan vaststellen is dat wat er in de e-mails over en weer is gestuurd. Op basis van deze e-mailwisseling kan de commissie niet vaststellen dat de bank een fout heeft gemaakt in haar advies. De consumenten wilden immers maximaal (bij)lenen. De bank heeft daarop gereageerd dat zij in dat geval de opbouwspaarrekeningen zouden moeten aflossen. Dit hebben de consumenten niet betwist.
- 3.8 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten het advies- en afsluittraject als chaotisch en langdurig hebben ervaren, kan de commissie niet inzien dat dit is ontstaan door fouten van de bank.
- 3.9 Aangezien de consumenten niet hebben kunnen aantonen dat zij tijdens het adviestraject de bank hebben geïnformeerd over hun wens het lineaire leningdeel van destijds € 184.565,- te wijzigen naar een annuïtair leningdeel, ziet de commissie geen grond om de wijzigingskosten toe te wijzen. Ten aanzien van de accountantskosten overweegt de commissie dat ook die kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. In de gegeven omstandigheden mocht de bank aanvullende informatie opvragen over de B.V. van de consumenten, omdat dit van invloed kon zijn op de hoogte van de te verstrekken financiering. Dat de consumenten hiervoor kosten hebben gemaakt, acht de commissie niet onredelijk.

Geen vergoeding voor immateriële schade

- 3.10 De commissie ziet eveneens geen grond om de kosten toe te wijzen die de consumenten hebben gevorderd wegens geïnvesteerde tijd en emotionele belasting.
- 3.11 Weliswaar heeft de commissie vastgesteld dat er in het adviestraject twee fouten hebben plaatsgevonden. Maar dat betekent niet dat de consumenten daardoor aanspraak kunnen maken op immateriële schade. Daarvoor moet zijn voldaan aan de wettelijke vereisten van artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek. Desgevraagd hebben de consumenten niet aangetoond dat hieraan is voldaan.

Overdracht klantrelatie

- 3.12 Ter zitting heeft de bank toegelicht dat de overdracht van de klantrelatie aan een andere vestiging van de bank waarbij niet het hele dossier inzichtelijk blijft, niet mogelijk is. De bank heeft weliswaar aparte vestigingen, maar is en werkt als één bank. De consumenten hebben dat niet weersproken zodat de commissie hiervan uit moet gaan. De vordering tot overdracht van de klantrelatie wijst de commissie af.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank aan de consumenten € 801,- vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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-en-statuten. 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/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 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