Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1118

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 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	Niet-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. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten klagen over het beleid van de bank. Het (beheer)beleid van de bank is om een verzoek om gedeeltelijk royement te beoordelen na aanlevering van een NWWI gevalideerd taxatierapport (hierna: NWWI-rapport). Het voorstel van de consumenten om in plaats daarvan een Calcasa Desktoptaxatierapport (hierna: Calcasa-rapport) te mogen aanleveren dat goedkoper is, wijst de bank af. Alhoewel de consumenten een NWWI-rapport hebben aangeleverd en de bank gedeeltelijk royement heeft verleend, klagen zij over dit beleid dat zij disproportioneel vinden omdat de resterende zekerheidspositie toereikend blijft. Het is daarom dat zij vorderen dat de bank het verschil tussen de kosten van het NWWI-rapport en het Calcasa-rapport, € 600,-, alsnog vergoedt. De bank heeft duidelijk gemaakt waarom zij een NWWI-rapport eiste. De commissie is van oordeel dat het niet aanvaarden van een Calcasa-rapport in dit geval niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

3. De beoordeling

Toepassing van het beleid van de bank

3.1 De commissie stelt vast dat de bank heeft toegelicht waarom zij in het geval van gedeeltelijk royement waarbij niet op de hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) wordt afgelost, geen Calcasa-rapport aanvaardt. De reden hiervoor is dat bij gedeeltelijk royement de bank niet alleen de waarde van het vrij te geven deel van het onderpand beoordeelt, maar vooral of het resterende onderpand na de wijziging nog voldoende zekerheid biedt voor de geldlening. Het is hierom dat de bank een NWWI-rapport verlangt omdat daarin de gewijzigde samenstelling expliciet wordt beschreven en de resterende marktwaarde van het resterende onderpand wordt onderbouwd. Een Calcasa-rapport is hiervoor, aldus de bank, ongeschikt omdat deze voornamelijk berust op een modelmatige waardering en minder inzicht geeft in de specifieke situatie na een gedeeltelijk royement.

3.2 De commissie stelt vast dat de bank hiermee een relevant verschil heeft aangewezen tussen die situaties waarin gebruik kan worden gemaakt van een Calcasa-rapport en de andere situaties waarin een NWWI-rapport wordt gevraagd.

3.3 Bovendien heeft de bank de stelling van de consumenten dat de bank in andere gevallen zoals bij het aangaan van een nieuwe geldlening, een verhoging of oversluiten wèl een Calcasa-rapport accepteert gemotiveerd weersproken. Zo heeft de bank uitgelegd dat haar acceptatie-beleid – waarop de door de consumenten genoemde situaties zijn gericht – niet inhoudt dat in alle gevallen voor een Calcasa-rapport kan worden gekozen. Het Calcasa-rapport wordt geaccepteerd in standaardsituaties en is dus geen recht, aldus de bank. De bank heeft hieraan toegevoegd dat haar beheerbeleid wezenlijk anders is dan haar acceptatiebeleid omdat een onderdeel van het onderpand wordt verkocht terwijl de lening blijft doorlopen.

3.4 Dit alles leidt ertoe dat het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank een NWWI-rapport verplicht heeft gesteld. De stelling van de consumenten dat de resterende zekerheidspositie toereikend zou blijven, maakt dit niet anders.[1]

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie CvB 2021-0023, te raadplegen via het uitsprakenregister op www.kifid.nl.

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 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