Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0991

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 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
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 correspondentie met 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten waarbij rente-opslagen onderdeel uitmaken van de rente. Nadat de bank door de consumenten bekend was gemaakt met de gewijzigde woningwaarde heeft zij de renteopslagen verwijderd. De consumenten klagen erover dat de bank niet bereid is de renteopslagen met terugwerkende kracht te verwijderen. De commissie volgt de bank in haar verweer dat zij daartoe niet verplicht is. Niet op grond van de overeenkomst, wettelijke bepalingen of op grond van haar zorgplicht. En tot slot ook niet omdat – anders dan door de consumenten is aangevoerd – van een eerdere toezegging om de rente-opslagen met terugwerkende kracht te verwijderen, niet is gebleken. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De bank is niet verplicht om de rente-opslagen met terugwerkende kracht te wijzigen

3.1 De bank heeft terecht de stelling van de consumenten dat voor de afwijzing door de bank om niet met terugwerkende kracht tot 1 januari 2025 de rente-opslagen te verwijderen geen enkele juridische grondslag bestaat, weersproken. De bank is tot verwijdering van die opslagen met terugwerkende kracht niet – zoals ook door haar in de interne klachtprocedure uitgebreid is toegelicht – op grond van de contractuele relatie, de wet of zorgplicht te verplichten. Dat dit standpunt van de bank zoals door haar is aangevoerd aansluit op de vaste lijn van de geschillencommissie in soortgelijke klachten, is juist.

3.2 De commissie stelt vast dat de consumenten tegen dit onderdeel van het verweer geen nadere inhoudelijke argumenten hebben aangevoerd, zij hebben hun standpunt slechts herhaald. Dit betekent dat op deze grond hun vordering de opslagen met terugwerkende kracht[1] te verwijderen niet kan worden toegewezen.

De bank heeft niet toegezegd de rente-opslagen met terugwerkende kracht te verwijderen

3.3 De consumenten hebben gaandeweg deze procedure aangevoerd dat de bank heeft toegezegd de rente-opslagen met terugwerkende kracht te zullen verwijderen. De consumenten stellen dat dit volgt uit de met de bank in 2025 gevoerde mailcorrespondentie en telefonische contacten. Concreet verwijzen de consumenten naar een mail van de bank van 18 april 2025 waarin staat:

> *"(...) Met de nieuwe WOZ-waarde[2] wordt de hypotheek 74,62% van de woningwaarde en zou uw huidige opslag van 0,4% komen te vervallen. U gaf aan hier in 2022 ook met ons contact te hebben gehad inzake de renteopslag. Ik ga voor u controleren of dit allemaal correct is afgehandeld en of deze opslag mogelijk niet eerder had mogen vervallen. (...)"*

3.4 De consumenten hebben ook verwezen naar de mail van de bank van 24 april 2025 waarin de bank de resultaten van haar onderzoek genoemd in haar mail van 18 april 2025 aan de consumenten heeft teruggekoppeld. In dit mailbericht staat:

> *"(...) Verder hebben wij ook nog gesproken over uw rente opslag en hier is het volgende gebleken:* ***de renteopslag van 0,4% is correct****. (...)*
> *Indien u ook deze opslag zou willen laten vervallen zou er een woningwaarde vastgesteld moeten worden van € 815.000,00 (€ 550.000 / € 815.000 x 100% = 67,48%). (...)"*

---

[1] Niet per 1 januari 2026 en ook niet op een andere datum in 2025.
[2] In 2025 hebben de consumenten de bank over de toen actuele WOZ-beschikking waarin de woningwaarde is bepaald op € 737.000,- geïnformeerd.

3.5 De commissie overweegt als volgt. In de mail van de bank van 18 april 2025 valt geen toezegging van de bank te lezen om de opslag met terugwerkende kracht te verwijderen. Er staat in dat die opslag zou kunnen komen te vervallen en dat zal worden uitgezocht of de opslag eerder had mogen vervallen. Van een toezegging is ook geen sprake in de mail van 24 april 2025. De bank legt daarin uit dat de opslag van 0,4% volgens haar terecht is. En ook omdat zij met een nieuwe berekening aantoont dat deze opslag kan vervallen als de woningwaarde vastgesteld kan worden op € 815.000,-, terwijl op dat moment de woningwaarde op een lager bedrag is vastgesteld. Een toezegging van de bank tot verwijdering met terugwerkende kracht staat daarin niet.

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