Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1039

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Deels bindend advies, deels beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht deels niet behandelbaar en 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; 3) het verweerschrift van Rabobank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Rabobank en 6) de aanvullende stukken van de consumenten.

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 Rabobank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben hypothecaire leningen bij Rabobank. Zij verlangen een schadevergoeding, omdat Rabobank volgens hen (1) had moeten meewerken aan rentemiddeling, (2) ten onrechte renteopslag in rekening heeft gebracht en (3) ten onrechte een financieringsaanvraag afwees. De commissie verklaart de klacht deels ongegrond en deels niet behandelbaar.

3. De beoordeling

Rabobank heeft voldoende meegewerkt aan het verzoek van de consumenten tot rentemiddeling

3.1 De consumenten klagen erover dat Rabobank onvoldoende medewerking heeft verleend aan hun verzoeken tot rentemiddeling, en dat zij niet actief en duidelijk zijn geïnformeerd over de mogelijkheden daartoe. Dit klachtonderdeel is gebaseerd op de stelling dat zij *"nooit een offerte voorstel of andere correspondentie met betrekking tot rentemiddeling [hebben] ontvangen, noch per post, noch per email, noch via internetbankieren."*

Maar Rabobank heeft diverse brieven en e-mails overgelegd waarin de consumenten werden geïnformeerd over de mogelijkheid tot rentemiddeling. Daaruit blijkt onder meer dat Rabobank op 24 juni 2022 na telefonisch contact met de consumenten een e-mail stuurde over de mogelijkheid tot rentemiddeling: *"Zoals zojuist besproken ontvangt u per mail het rentevoorstel om de huidige hypotheekrente te middelen. (...) Zodoende treft u in de bijlage het voorstel voor 10 jaar aan."* Vervolgens hebben de consumenten op 24 juni 2022 per e-mail een reactie gestuurd, waarin zij onder meer schrijven: *"Wat ik niet begrijpt is dat de Rabo bank een LTV loan to value = hoe hoger de waarde van de woning des te lager de rente stand wordt berekend."* In reactie hierop heeft Rabobank de consumenten per e-mail van 28 juni 2022 toegelicht dat de verhouding hypotheek / onderpand van meer dan 67.5% wordt gezien als een verhoogd risico, maar dat die verhouding in het geval van de consumenten onder dat percentage valt, waardoor voor de consumenten geen renteopslag geldt.

3.2 Uit latere brieven van de consumenten, van augustus 2022 en februari 2024, volgt dat (ondanks de toelichting van Rabobank daarover) de consumenten menen dat de renteopslag moet worden gewijzigd, en dat zij gebruik willen maken van lagere rentes. In ieder geval in september 2024 heeft Rabobank de consumenten nog een voorstel voor rentemiddeling gestuurd naar het e-mailadres waarmee de consumenten zelf ook naar Rabobank mailden.

3.3 Naar het oordeel van de commissie volgt uit het voorgaande dat de stelling van de consumenten dat zij nooit een voorstel of correspondentie met betrekking tot rentemiddeling hebben ontvangen, onjuist is. De consumenten hebben in ieder geval in 2022, en mogelijk ook in 2024, van Rabobank een voorstel voor en informatie over rentemiddeling ontvangen. De commissie laat in het midden of de overige correspondentie hieromtrent, die door Rabobank is overgelegd, inderdaad niet door de consumenten is ontvangen – zoals zij stellen. Als dat juist is leidt dat namelijk niet tot een andere conclusie.

3.4 Dat de consumenten geen gebruik hebben gemaakt van de voorstellen van Rabobank om de hypotheekrente te middelen, kan Rabobank niet worden aangerekend. De commissie ziet in de gegeven omstandigheden geen aanleiding om te oordelen dat Rabobank onvoldoende medewerking heeft verleend aan verzoeken tot rentemiddeling of dat zij meer informatie had moeten verstrekken aan de consumenten. Van een zorgplichtschending is geen sprake. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Niet gebleken dat ten onrechte renteopslag in rekening is gebracht

3.5 De consumenten stellen verder dat Rabobank ten onrechte renteopslag in rekening heeft gebracht, dan wel dat zij een te hoge renteopslag in rekening heeft gebracht. Maar Rabobank heeft de consumenten in de hiervoor in alinea 3.1 genoemde correspondentie uitgelegd dat zij geen renteopslag betalen. Rabobank heeft dit in haar verweerschrift herhaald. De consumenten hebben niet uitgelegd waarom zij toch vinden dat Rabobank verkeerd zou hebben gehandeld.

Het is de commissie dan ook niet gebleken dat Rabobank ten onrechte een renteopslag dan wel een te hoge renteopslag in rekening heeft gebracht. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel over afwijzing financieringsaanvraag is niet-behandelbaar

3.6 Tot slot hebben de consumenten zich op het standpunt gesteld dat Rabobank financierings-aanvragen niet heeft mogen afwijzen. In dat kader hebben zij erop gewezen dat er een schriftelijke overeenkomst is op grond waarvan zij € 100.000,- kunnen lenen 'zonder langs te gaan bij de notaris' en zonder 'hoge adviseurskosten'. Rabobank heeft toegelicht dat zij de consumenten verschillende keren heeft aangegeven dat de hypothecaire inschrijving het maximale bedrag is waarvoor het hypotheekrecht geldt, en dat dit bedrag vaak hoger is dan de verstrekte geldlening zodat een eventuele aanvullende lening mogelijk is zonder tussenkomst van een notaris. Maar dat betekent nog niet dat er een overeenkomst is op grond waarvan de consumenten recht hebben op een aanvullende lening. De commissie is van oordeel dat de weigering van een financieringsaanvraag daarom neerkomt op een weigering een nieuwe overeenkomst met de consumenten aan te gaan.

3.7 Dit klachtonderdeel is daarom niet-behandelbaar. Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement behandelt de commissie namelijk geen klachten over een weigering om een overeenkomst te sluiten, tenzij de consumenten zich op het standpunt stellen dat Rabobank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dat standpunt nemen de consumenten niet in. In de kern ziet de klacht niet daarop, maar op de (onjuiste) veronderstelling van de consumenten dat zij op grond van een overeenkomst recht hebben op een aanvullende lening.

4. De beslissing

De klacht van de consumenten is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie 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