Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0767

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	26 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 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

Samenvatting

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank hun hypothecaire geld-lening(en) ten onrechte in 2021 niet heeft omgezet en verhoogd. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de bank bij de beoordeling van een verhoging of omzetting van een hypothecaire geldlening (onder meer) een pensioenoverzicht opvraagt. De consumenten hebben geweigerd deze aan te leveren, waarna de bank de aanvraag mocht beëindigen. De vordering wordt 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 reactie 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 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 consument 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 De consumenten hebben (een) hypothecaire geldleningen bij de bank.

2.2 De consumenten hebben per e-mail van 6 september 2021 het volgende aan de bank geschreven:

> *"(...) Enkele maanden geleden heb ik u benaderd om te kijken of wij de hypotheek kunnen verhogen om grotendeels te investeren in het maken van een NOM woning.*

We zijn al gasloos en zouden nu energieneutraal willen wonen. Een zonneboiler systeem en 60 zonnepanelen zouden op het dak gemaakt moeten worden. Ook vroeg ik om een extra budget omdat we in huis nog wat dingen willen veranderen. Na overleg van allerlei papieren en taxatie rapport was het allemaal weer niet goed.

Nu komen er weer 3 hypotheken vrij (renteperiode) en nu zie ik tot mijn verbazing dat ik zak met de rente van 1.35 naar 1.25 Dit is wederom niet in werkelijkheid. Deze hypotheek is van een garagebox en zit bij mijn weten bij de woning. De rente zoals op de site is aangeven zou dan 1.06% moeten zijn!. Ook voor onze gaslozewoning zouden we toen we de woning gekocht hebben in aanmerking moet zijn gekomen voor een rente korting van 0.2% ! De kosten van het taxatie rapport waren ook meer dan 800 euro. Iets waar ik nu niets aan heb. Graag zou ik een passende oplossing willen ontvangen die bij ons past en waar we recht op hebben.

Ik heb genoeg van alle papieren die we als ondernemers iedere keer moeten aanleveren zeker gezien de waarde van ons vastgoed. Zoals blijkt zitten we op zeker 7 ton overwaarde waarbij een grotendeelse duurzame investering hier zeker niet in de weg zit. Ik lees graag een passende oplossing! (...)"

2.3 Per e-mail van 10 september 2021 heeft de bank een toelichting gegeven op het toepasselijke rentepercentage.

2.4 Per e-mail van 23 september 2021 schreef de accountant van de consumenten dat de consumenten graag een extra financiering willen van € 40.000,- voor de aanschaf van zonnepanelen en een zonneboiler.

2.5 Op 18 oktober 2024 heeft de bank aangegeven dat zij een aantal stukken nodig heeft om de financieringsaanvraag in orde te kunnen maken. Daarbij zijn de volgende stukken opgevraagd:

- de jaarcijfers over 2018, 2019 en 2020;
- de aangifte inkomstenbelasting over 2018, 2019 en 2020;
- de halfjaarcijfers tot en met 30-06 2021 en prognose 2021;
- een pensioenoverzicht van beide consumenten;
- een verbouwingsspecificatie;
- een gevalideerd taxatierapport van niet ouder dan zes maanden met marktwaarde woning.

2.6 De consumenten hebben hierop aangegeven het (onder meer) niet eens te zijn met de eis van de bank tot het verstrekken van een pensioenoverzicht en het laten opstellen van een nieuw taxatierapport, omdat het meest recente taxatierapport van 9 april 2021 dateerde en dus nauwelijks ouder was dan zes maanden.

2.7 De bank heeft daarop aangegeven dat de documenten noodzakelijk zijn voor de hypotheekaanvraag en dat zij de consumenten niet verder kunnen helpen als zij de documenten niet aanleveren.

2.8 De consumenten hebben de documenten vervolgens niet aangeleverd. De bank heeft de aanvraag daarop niet verder in behandeling genomen.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen dat hun hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht vanaf 1 november 2021 wordt verhoogd en omgezet, met een rentevastperiode van 10 jaar tegen de toen geldende rentecondities.

2.10 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft misbruik gemaakt van haar beleidsvrijheid, dan wel in strijd gehandeld met de wet, door de hypothecaire geldleningen niet om te zetten en de verhoging niet toe te kennen. De bank is steeds stukken blijven opvragen, terwijl de consumenten alle relevante stukken al hadden aangeleverd en de bank niet heeft toegelicht waarom deze niet toereikend waren. Het ging bovendien om een beperkte verhoging, waarbij de bank alleen al op basis van de overwaarde van de woning geen enkel financieel risico liep. Vervolgens heeft de bank de aanvraag ten onrechte niet in behandeling genomen. De aanvraag om de bestaande hypothecaire geldleningen om te zetten had bovendien ook zonder de gevraagde documenten uitgevoerd kunnen worden.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die moet worden beantwoord is of de bank de hypothecaire geldlening(en) van de consumenten in 2021 had moeten omzetten en een verhoging had moeten toekennen. Naar het oordeel van de commissie hoefde de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

De omzetting van de hypothecaire geldlening

3.2 De bank heeft betwist dat de consumenten om omzetting van de huidige hypothecaire geldlening(en) hebben verzocht. De consumenten stellen dat dit verzoek volgt uit de e-mail van 6 september 2021. Dit standpunt volgt de commissie niet. Uit die e-mail blijkt hooguit dat de consumenten vragen hadden over het toepasselijke rentepercentage. Dat zij de hypothecaire geldlening(en) wensten om te zetten, en op welke wijze dan, blijkt hieruit niet.

Op 10 september 2021 heeft de bank een toelichting gegeven op het rentepercentage en de consumenten hebben hierna bij e-mail van 23 september 2021 alleen om een verhoging van de hypothecaire geldlening verzocht. Ook overigens blijkt niet uit het dossier dat de consumenten de wens hadden om de hypothecaire geldlening om te zetten. Nu niet blijkt dat de consumenten op enig moment een aanvraag hebben gedaan de hypothecaire geldlening(en) om te zetten, wordt die vordering om die reden afgewezen.

De verhoging van de hypothecaire geldlening

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft, waarbinnen zij mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening wil verhogen. Daarbij staat het de bank in beginsel ook vrij om te bepalen welke documenten zij daarvoor nodig heeft. Deze vrijheid kan worden beperkt als de bank handelt in strijd met geldende wet- en regelgeving, indien de bank van deze vrijheid gebruik maakt op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze en/of indien het gebruik daarvan misbruik van deze bevoegdheid zou zijn.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Tussen partijen is niet in geschil dat de consumenten in ieder geval hebben geweigerd een pensioenoverzicht en een nieuw taxatierapport aan te leveren. Dat de consumenten van mening zijn dat een pensioenoverzicht niets toevoegt aan de hypotheekaanvraag, maakt op zichzelf nog niet dat het daarmee naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank hierom vraagt. Het is aan de bank om te bepalen wat zij al dan niet relevant acht bij een hypotheekaanvraag en het komt de commissie op zichzelf ook niet onredelijk voor dat de bank daarbij gegevens over het pensioen van de consumenten wenst te ontvangen. Waarom dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn is de commissie niet duidelijk. Gesteld of gebleken is ook niet dat het voor de consumenten een probleem zou zijn om een pensioenoverzicht aan te leveren. Dat de consumenten de bank mogelijk in 2015 (ook) een pensioenoverzicht hebben toegestuurd, maakt niet dat de bank daar dan bij een nieuwe aanvraag in 2021 niet opnieuw naar mag vragen. Dat de consumenten stellen dat er sindsdien niets is veranderd kan zo zijn, maar dat de bank dat ook zelf wenst vast te stellen acht de commissie niet onredelijk.

3.5 Nu de consumenten in ieder geval hebben geweigerd een pensioenoverzicht te verstrekken, mocht de bank de aanvraag al om die reden beëindigen. Dit betekent dat de vordering op dit punt eveneens wordt afgewezen. Daarmee kan in het midden blijven of de bank al dan niet terecht om een nieuw taxatierapport heeft gevraagd.

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-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