# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0523

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 3 juli 2025 |
| Klacht van | De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), hierna gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden |

## Samenvatting

Opzegging hypotheekkrediet. De consumenten klagen over het feit dat de bank het door hen afgesloten hypotheekkrediet in januari 2024 heeft opgezegd. De consumenten vinden dat de bank dit niet had mogen doen. De commissie oordeelt dat de bank een opzegbevoegdheid toekomt en daarvan ook gebruik mocht maken. Niet is gebleken dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.

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 bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

Op 27 oktober 2003 heeft de bank een hypothecair krediet van € 352.500,- (hierna: het hypotheekkrediet[1]) aan de consumenten verstrekt.[2] Op de overeenkomst zijn de 'Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen van de Rabobank 2000' (hierna: algemene voorwaarden) en de 'Algemene Bankvoorwaarden 1995' (hierna: Algemene Bankvoorwaarden) van toepassing.

[1] Het hypotheekkrediet is te vergelijken met een doorlopend krediet met hypothecaire zekerheid.
[2] Betreft een verhoging: in mei 2003 had de bank al een hypotheekkrediet van € 70.000,- verstrekt.

De consumenten hebben de overeenkomst voor akkoord ondertekend. Het hypotheekkrediet is gekoppeld aan de betaalrekening van de consumenten en voor onbepaalde tijd verstrekt. Er is geen aflosverplichting overeengekomen.

2.1 In artikel 19 sub b van de algemene voorwaarden en in artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden heeft de bank een opzegbevoegdheid opgenomen (zie bijlage bij deze uitspraak voor de inhoud van die bepalingen).

2.2 Sinds 2015 is de bank gestopt met het aanbieden van het hypotheekkrediet aan nieuwe klanten.

2.3 Op 16 januari 2024 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat zij het hypotheekkrediet binnen twee maanden opzegt. De bank zal het hypotheekkrediet zes maanden na de datum van deze brief beëindigen. In de brief biedt de bank de consumenten drie alternatieven:

> *"**Alternatieven voor het Hypotheekkrediet***
> *We zagen aan het begin van deze maand dat u het krediet nog gebruikt. Over drie maanden bouwen we de kredietlimiet af tot de helft van de ruimte die u nog heeft om op te nemen. Het bedrag dat u op de beëindigingsdatum nog heeft openstaan, moet u terugbetalen aan ons. Daarvoor heeft u verschillende opties:*
> - *U lost het af met eigen geld.*
> - *U zet het om naar een andere hypotheek bij ons.*
> - *U sluit het over naar een andere geldverstrekker.*
>
> ***We komen u tegemoet***
> *We snappen dat het vervelend voor u kan zijn dat we stoppen met het Hypotheekkrediet, daarom komen we u tegemoet:*
> - *Als u uw Hypotheekkrediet aflost met eigen geld of oversluit naar een andere geldverstrekker, dan krijgt u een eenmalige vergoeding van € 100.*
> - *Als u nog andere leningdelen voor uw eigen woning bij ons heeft, dan mag u die tegelijk met uw Hypotheekkrediet aflossen zonder dat u een vergoeding betaalt voor vervroegd aflossen.*
> - *Als u uw Hypotheekkrediet omzet naar een andere hypotheekvorm bij ons, dan mag u uw huidige variabele rentetarief van het Hypotheekkrediet voor maximaal vijf jaar vastzetten.*
> *We houden rekening met eventuele oorspronkelijke opslagen die gelden. Bij dit alternatief ontvangt u geen eenmalige vergoeding van € 100. (....)"*

2.4 In augustus 2024 hebben diverse telefoongesprekken plaatsgevonden tussen een adviseur van de bank (hierna: de adviseur) en de consumenten. De consumenten hebben meerdere keren hun ongenoegen geuit over de opzegging. Daarnaast hebben zij tijdens verschillende telefoongesprekken aangegeven dat zij graag een offerte willen ontvangen voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening. De bank heeft in dat verband op 1 augustus, 2 september en 11 november 2024 offertes voor de omzetting van het hypotheekkrediet aan de consumenten uitgebracht. De consumenten hebben geen van deze offertes ondertekend retour gezonden naar de bank.

*De klacht en vordering*

2.5 De consumenten vorderen van de bank dat zij de overeenkomst voor het hypotheekkrediet ongewijzigd voortzet en een uitsterfbeleid hanteert. Daarnaast vorderen zij een schadevergoeding van € 2.500,- en de wettelijke rente daarover. De consumenten voeren hiertoe het volgende aan.

2.6 De consumenten zijn het hypotheekkrediet in 2010 mondeling overeengekomen. Zij zijn niet bekend met de van toepassing zijnde voorwaarden en de artikelen waar de bank een beroep op doet. De bank pleegt contractbreuk door het hypotheekkrediet eenzijdig op te zeggen.

2.7 Daarnaast stelt de bank zich autoritair en niet klantvriendelijk op. Het zou de bank gesierd hebben als zij met een oplossing was gekomen die bij beide partijen past. De door de bank aangeboden alternatieven zijn irreëel en financieel nadelig voor de consumenten maar de bank dwingt hen hieruit een keuze te maken. Alternatief 1 is geen realistische optie omdat het openstaande bedrag van € 80.000,- te groot is om in één keer af te lossen. Alternatief 2 brengt kosten met zich mee en is daarom niet interessant. Alternatief 3, waarbij het hypotheekkrediet kosteloos wordt omgezet naar een hypothecaire geldlening biedt niet de flexibiliteit met opnemen en aflossen. Zo mogen zij maximaal 20% aflossen en zijn zij daarboven een boete verschuldigd. Bij dit alternatief worden zij gedwongen te sparen voor grote uitgaven zoals de aankoop van een auto, terwijl de rente op een spaarrekening financieel niet aantrekkelijk is. Indien de consumenten een persoonlijke lening zouden afsluiten, zouden zij juist weer een hogere rente betalen dan bij het hypotheekkrediet. Daarnaast is consument 2 als gevolg van niet aangeboren hersenletsel volledig digibeet en daardoor niet in staat om zelfstandig de bankzaken te regelen. Gelet op de leeftijd van consument 1 en zijn medische klachten is de kans aanwezig dat hij eerder overlijdt dan consument 2. Als het hypotheekkrediet wordt voortgezet dan worden de aflossingen automatisch van de betaalrekening afgeschreven en hoeft zij dit niet te regelen.

2.8 Het argument van de bank dat dit product niet past bij haar visie van “verantwoord lenen” gaat niet op. De woning van de consumenten heeft namelijk een WOZ-waarde van € 800.000,- en zij hebben een gezamenlijk inkomen van € 6.000,- netto per maand. De kredietlimiet is teruggebracht van € 320.000,- naar € 80.000,-. Daarbij lossen de consumenten onverplicht af op de lening wanneer dat mogelijk is. De bank loopt geen enkel risico bij het voortzetten van de hypothecaire geldlening.

2.9 Tot slot heeft de bank zonder aankondiging de kredietlimiet verlaagd van € 82.500,- naar € 82.000,-.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*Waar deze zaak om gaat*

3.1 Tussen partijen staat ter discussie of de bank het hypotheekkrediet van de consument mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de bank deze opzeggingsbevoegdheid heeft en van die opzeggingsbevoegdheid gebruik mocht maken. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

*De bank heeft een opzegbevoegdheid*

3.2 Hoewel de consumenten hebben aangevoerd dat zij het hypotheekkrediet met de bank destijds mondeling zijn overeengekomen, heeft de bank tijdens de procedure de op 27 oktober 2003 door de consumenten ondertekende offerte hypotheekkrediet en de overeenkomst Rabobank betaalrekening overgelegd. Hieruit blijkt dat de bank de algemene (bank)voorwaarden ter hand heeft gesteld en dat de consumenten zich hiermee akkoord hebben verklaard.

3.3 Nu de bank in de algemene voorwaarden (artikel 19 sub b) en de Algemene Bank-voorwaarden (artikel 30) een opzegbevoegdheid heeft opgenomen, betekent dat dat de bank het hypotheekkrediet mocht opzeggen.[3]

*De bank mag in dit geval gebruikmaken van haar opzegbevoegdheid*

3.4 Hoewel de bank een opzegbevoegdheid heeft, is deze bevoegdheid niet onbegrensd. Volgens artikel 6:248 lid 2 BW is een tussen partijen geldende regel niet van toepassing als dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Er moet dus getoetst worden of het *onaanvaardbaar* is dat de bank het hypotheekkrediet heeft opgezegd. Bij de beoordeling hiervan dient de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW, de nodige terughoudendheid te betrachten.[4] Bij de beoordeling of de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, zullen de belangen van beide partijen worden gewogen.

3.5 Onder verwijzing naar haar vaste lijn[5], merkt de commissie op dat het de bank in beginsel vrij staat haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in het nieuwe beleid.

---

[3] Daarnaast zijn duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd, zoals het Hypotheekkrediet, in beginsel ook opzegbaar als er geen opzegmogelijkheid is overeengekomen. Zie Hoge Raad 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854, te vinden op www.rechtspraak.nl . Wel kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid nadere eisen stellen aan de opzegging.

[4] Hoge Raad 29 januari 2021, ECLI:NL:HR:2021:153 , te vinden op www.rechtspraak.nl .

[5] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid 2024-0475, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

3.6 De bank heeft haar beleidswijziging als volgt toegelicht. Het hypotheekkrediet, dat geen aflossingsverplichting of opnamebeperkingen kent, past volgens de bank niet meer bij de huidige tijd en bij de visie die zij heeft op een 'Financieel gezond leven'. Het product kent bijvoorbeeld een rente-op renterisico en een restschuldrisico.
De afnemers van het hypotheekkrediet zijn zich hier mogelijk onvoldoende bewust van. Verder is er geen kredietwaardigheidstoets uitgevoerd op basis van de huidige financiële situatie van de klant en is dus ook niet bekend of het hypotheekkrediet nog bij de huidige financiële situatie past. Ook vanuit toezichthouders en instanties zoals het NIBUD en de Consumentenbond wordt steeds meer de nadruk gelegd op verantwoord lenen. Het product kan daarom sinds 2015 niet meer worden afgesloten en de bank wil nu ook de lopende overeenkomsten voor al haar klanten beëindigen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende onderbouwd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het stopzetten van het hypotheekkrediet voor al haar klanten, waaronder de consumenten.

3.8 Tegenover het algemeen/maatschappelijk belang van de bank staat het individuele belang van de consumenten. Naar de commissie begrijpt stellen de consumenten dat de opzegging van het hypotheekkrediet in hun geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De redenen hiervoor zijn samengevat in overweging 2.8.

3.9 De commissie is het niet eens met de consumenten. De commissie acht het invoelbaar dat de consumenten een bepaalde gemoedsrust ontlenen aan de mogelijkheden die het hypotheekkrediet hen biedt (o.a. flexibiliteit, onbeperkt aflossen), dit maakt echter niet dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* is. De commissie zou de gevolgen van de opzegging/beëindiging eerder kwalificeren als (financieel) ongemak, in die zin dat de consumenten hun financiën hierdoor anders moeten organiseren. Voor het probleem dat consument 2 niet zelfstandig bankzaken kan regelen kan worden gedacht aan een andere oplossing zoals het afgeven van een automatische incasso voor het betalen van de maandelijkse hypotheeklasten en/of het afgeven van een machtiging aan een van de kinderen. De omstandigheid dat de consumenten 'financieel gezond' zouden zijn is onvoldoende zwaarwegend om het hypotheekkrediet ongewijzigd voort te zetten. Kortom, het is de commissie niet gebleken dat de consumenten door de opzegging in een onaanvaardbare situatie terechtkomen.

3.10 Anders dan de consumenten, is de commissie van oordeel dat de bank zich wel klantvriendelijk en coulant heeft opgesteld. Hiervoor is geoordeeld dat de bank een opzegbevoegdheid heeft. Dat betekent dat de bank het hypotheekkrediet had kunnen opzeggen en vervolgens na beëindiging had kunnen opeisen. Dit houdt in dat de consumenten terstond het openstaande bedrag aan de bank hadden moeten terugbetalen. Door een ruime opzegtermijn te hanteren en door het aanbieden van drie alternatieven waaruit de consumenten kunnen kiezen, heeft de bank voldoende rekening gehouden met de belangen van de consumenten. Dat deze alternatieven niet aan de wensen van de consumenten voldoen maakt het oordeel van de commissie niet anders.

Daarnaast staat vast dat de consumenten kunnen blijven beschikken over de betaalrekening die aan het hypotheekkrediet is gekoppeld. Ook biedt de bank de consumenten € 100,- ter compensatie en krijgen zij de mogelijkheid om de huidige variabele rente vast te zetten voor een maximale rentevastperiode van vijf jaar. Concreet komt dit neer op een rentekorting aangezien de rente voor vaste leningen op dit moment hoger is dan voor leningen met een variabele hypotheekrente.

3.11 De klacht van de consumenten over het verlagen van de kredietlimiet zonder aankondiging kan niet tot een ander oordeel leiden. Uit de stukken blijkt bovendien dat de bank wel degelijk heeft aangekondigd de opnamelimiet te verlagen. De consumenten hadden daarvan op de hoogte kunnen zijn.

*De slotsom*

3.12 Alles overziend oordeelt de commissie dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consumenten. Afgezet tegen het belang van de bank leggen de door de consumenten aangevoerde belangen en argumenten onvoldoende gewicht in de schaal. De commissie komt daarmee tot het oordeel dat de opzegging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Dat betekent dat de bank het hypotheekkrediet mocht opzeggen.

*Ambtshalve toetsing*

3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 19 sub b van de algemene voorwaarden en artikel 30 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten-)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

## 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 oktober 2023, 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit de wet en de algemene voorwaarden

| “Artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek (BW) | |
|---|---|
| *1* | *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.* |
| *2* | *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.”* |

**Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen van de Rabobank 2000**

Artikel 19 sub b:

> *“Iedere rekeninghouder of de bank kan altijd het krediet schriftelijk opzeggen. Een debetsaldo dient in dit geval terstond aangezuiverd te worden.*

**Algemene Bankvoorwaarden 1995**

Artikel 30:

> *“De relatie tussen de client en de bank kan zowel door de cliënt als door de bank worden opgezegd. Indien de bank de relatie opzegt, zal zij de cliënt desgevraagd de reden van die opzegging meedelen. Na opzegging van de relatie zullen de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk worden afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens die afwikkeling blijven deze Algemene Voorwaarden van kracht.”*