Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0687

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	16 Juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 De Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

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

2. De kern

De consument heeft bij Rabobank een Rabo OverwaardePlan met een KeuzePlus Hypotheek afgesloten, waarmee hij maandelijks bedragen uit de overwaarde van zijn woning kan opnemen. Het geschil draait om de vraag of Rabobank de consument mocht verplichten een nieuwe taxatie van de woning te laten uitvoeren op zijn kosten. Volgens de consument ontbrak daarvoor een contractuele grondslag en noodzaak en heeft Rabobank daarnaast onjuiste toezeggingen gedaan over de voortzetting van het opnameplan. Rabobank stelt dat de taxatie noodzakelijk was op grond van de gemaakte afspraken over het OverwaardePlan en de toepasselijke voorwaarden. De commissie oordeelt dat Rabobank de taxatie mocht verlangen en dat de kosten daarvan voor rekening van de consument komen. Ook voor de overige klachten en de gevorderde schadevergoeding bestaat geen grond. De klacht is ongegrond.

3. De beoordeling

Rabobank mocht een actuele marktwaarde verlangen

3.1 De consument heeft in 2019 bij Rabobank een Rabo OverwaardePlan in combinatie met een KeuzePlus Hypotheek afgesloten. Daarmee kan de consument maandelijks bedragen opnemen uit de overwaarde van zijn woning. Uit de offerte volgt dat het opnameplan is berekend aan de hand van onder meer de marktwaarde van de woning, de rente en de door de consument gewenste maandelijkse opnames. In de offerte staat ook dat de KeuzePlus Hypotheek misschien minder lang kan worden gebruikt als de gegevens waarmee Rabobank heeft gerekend veranderen.

3.2 Daarmee was voor de consument duidelijk, althans had duidelijk moeten zijn, dat het opnameplan niet los kan worden gezien van de marktwaarde van de woning. De consument stelt daarom ten onrechte dat hij zonder meer aanspraak had op voortzetting van de maandelijkse opnames gedurende de resterende looptijd. Uit de offerte volgt juist dat de duur van het opnameplan afhankelijk is van meerdere factoren.

3.3 Dat blijkt ook uit de extra afspraak in de offerte. Daarin staat dat het leningdeel stopt als het totale bedrag dat de consument van Rabobank heeft geleend hoger is dan of gelijk is aan 67,5% van de marktwaarde van de woning. In dat geval moet de aflossingsvrije hypotheek meteen aan Rabobank worden terugbetaald. De marktwaarde van de woning is dus niet slechts relevant geweest bij het aangaan van de overeenkomst in 2019, maar blijft gedurende de looptijd van belang. Ook in artikel 13 onder a van de toepasselijke Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 is bepaald dat Rabobank, als zij daarvoor een reden heeft, de marktwaarde van de woning mag laten taxeren. Daarbij is tevens bepaald dat de kosten van de taxatie voor rekening van de consument komen.

3.4 Rabobank heeft toegelicht dat in juli 2025 binnen haar systemen een signaal werd gegenereerd omdat de totale financiering een niveau had bereikt waarbij moest worden beoordeeld of nog werd voldaan aan de in de offerte opgenomen grens van 67,5% van de marktwaarde van de woning. Om die beoordeling te kunnen maken, moest Rabobank beschikken over een actuele marktwaarde. Volgens Rabobank was daarom een nieuwe taxatie noodzakelijk. Deze toelichting sluit aan bij de afspraken die partijen in de offerte hebben gemaakt over de werking van het OverwaardePlan en de betekenis van de marktwaarde van de woning.

Daarmee heeft Rabobank voldoende toegelicht dat sprake was van een reden als bedoeld in artikel 13 onder a van de algemene voorwaarden. De commissie ziet daarom geen grond voor het oordeel dat Rabobank zonder contractuele grondslag een nieuwe waardebepaling heeft verlangd.

3.5 De consument stelt dat Rabobank hem niet mocht verplichten tot een taxatie op zijn kosten. Dat standpunt volgt de commissie niet.

3.6 Zoals hiervoor is overwogen, had Rabobank een concrete aanleiding om de actuele marktwaarde opnieuw vast te stellen. Daarmee was voldaan aan de voorwaarde uit artikel 13 onder a van de algemene voorwaarden dat Rabobank daarvoor een reden moet hebben. De werking van het OverwaardePlan is immers afhankelijk van de verhouding tussen de totale financiering en de marktwaarde van de woning.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat Rabobank had kunnen volstaan met de WOZ-waarde. Ook daarin volgt de commissie hem niet. Rabobank heeft toegelicht dat zij bij een woning op erfpacht geen WOZ-waarde accepteert voor de vaststelling van de marktwaarde, maar een taxatierapport verlangt. Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van Rabobank om te bepalen op welke wijze zij de waarde van een onderpand laat vaststellen, zolang dat beleid niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft onvoldoende aangevoerd om te oordelen dat daarvan in dit geval sprake is. Dat de consument de WOZ-waarde zelf voldoende acht, betekent daarom niet dat Rabobank daarmee genoegen hoefde te nemen.

3.8 Dat de taxatie voor de consument kosten meebracht, maakt dit niet anders. Die kostenverdeling is in artikel 13 onder a van de algemene voorwaarden uitdrukkelijk overeengekomen. De vordering tot vergoeding van de taxatiekosten wordt daarom afgewezen.

Geen bindende toezegging over 166 maandelijkse opnames

3.9 De consument stelt dat Rabobank hem tijdens het telefoongesprek van 28 juli 2025 onvoorwaardelijk heeft verzekerd dat hij nog 166 maanden € 875,- per maand kon blijven opnemen. Rabobank betwist dat een dergelijke onvoorwaardelijke toezegging is gedaan.

3.10 Nog daargelaten dat Rabobank betwist dat een dergelijke onvoorwaardelijke toezegging is gedaan, is de gestelde toezegging niet verenigbaar met de schriftelijke afspraken die partijen in 2019 hebben gemaakt. Uit de offerte volgt immers dat de duur van het opnameplan afhankelijk is van onder meer de marktwaarde van de woning, de rente en de omvang van de opnames. Ook is daarin uitdrukkelijk opgenomen dat het leningdeel stopt als de totale financiering hoger is dan of gelijk is aan 67,5% van de marktwaarde van de woning.

Tegen die achtergrond mocht de consument er niet op vertrouwen dat hem tijdens het telefoongesprek een onvoorwaardelijke garantie was gegeven dat hij nog 166 maanden € 875,- per maand zou kunnen blijven opnemen, ongeacht toekomstige ontwikkelingen.

3.11 Ook als tijdens het telefoongesprek is gesproken over het aantal resterende termijnen, mocht de consument dat daarom niet opvatten als een onvoorwaardelijke garantie die de contractuele voorwaarden opzijzette. Rabobank hoefde de gestelde toezegging dan ook niet als zodanig schriftelijk te bevestigen.

Geen grond voor de verwijten over dwang, intimidatie en leeftijdsdiscriminatie

3.12 De consument heeft verder aangevoerd dat Rabobank hem heeft gedwongen tot de taxatie, hem heeft geïntimideerd en zich schuldig heeft gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie.

3.13 Deze verwijten zijn onvoldoende onderbouwd. Rabobank heeft de consument erop gewezen dat de financiering mogelijk zou moeten worden afgelost als geen taxatierapport werd aangeleverd. Die mededeling moet worden gezien tegen de achtergrond van de overeenkomst, waarin is bepaald dat het leningdeel kan stoppen als de verhouding tussen de financiering en de marktwaarde een bepaalde grens bereikt. Nu Rabobank, zoals hiervoor is overwogen, een actuele taxatie mocht verlangen om die verhouding te kunnen beoordelen, mocht zij de consument ook wijzen op de mogelijke gevolgen als een taxatierapport zou uitblijven. Dat de consument deze mededeling als dwingend of intimiderend heeft ervaren, maakt daarom niet dat Rabobank onrechtmatig heeft gehandeld.

3.14 Voor leeftijdsdiscriminatie bevat het dossier geen concrete aanwijzingen. Dat het OverwaardePlan een product is dat in de praktijk veelal door oudere consumenten wordt gebruikt, betekent niet dat Rabobank in dit geval vanwege de leeftijd van de consument een taxatie heeft verlangd. Rabobank heeft de taxatie gekoppeld aan de werking van het product en de daarin opgenomen grens van 67,5%. De consument heeft onvoldoende gesteld waaruit volgt dat zijn leeftijd daarbij een rol heeft gespeeld.

De klachten over communicatie leiden niet tot vergoeding

3.15 De consument verwijt Rabobank verder dat zij onjuist, wisselend en onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd over de aanleiding voor de taxatie en de voortzetting van het OverwaardePlan. De commissie begrijpt dat de gang van zaken voor de consument aanleiding heeft gegeven tot onduidelijkheid. Dat betekent echter niet dat Rabobank daarmee in strijd heeft gehandeld met de tussen partijen gemaakte afspraken.

Zoals hiervoor is overwogen, mocht Rabobank op grond van de overeenkomst een actuele marktwaarde verlangen en was zij bevoegd daarvoor een taxatierapport te eisen. De wijze waarop Rabobank hierover heeft gecommuniceerd, maakt dat niet anders.

3.16 Voor zover de consument betoogt dat Rabobank zijn standpunten heeft erkend doordat zij deze in haar interne klachtenprocedure niet of niet uitdrukkelijk heeft weersproken, volgt de commissie hem daarin niet. Uit het enkele feit dat een partij een stelling in haar interne klachtenprocedure niet afzonderlijk bespreekt of weerspreekt, kan niet worden afgeleid dat zij die stelling heeft erkend. De commissie beoordeelt het geschil zelfstandig aan de hand van de door partijen overgelegde stukken en de daarop gegeven toelichtingen.

3.17 Voor zover de consument aan de wijze waarop Rabobank heeft gecommuniceerd een aanspraak op schadevergoeding verbindt, kan die vordering evenmin slagen. Voor toewijzing van een schadevergoeding is vereist dat sprake is van een tekortkoming of onrechtmatig handelen, dat daardoor schade is ontstaan en dat voldoende aannemelijk is dat die schade het gevolg is van dat handelen. Aan die voorwaarden is niet voldaan. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij als gevolg van de wijze van communiceren door Rabobank schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

De eerder gemaakte notariskosten zijn al vergoed

3.18 De consument heeft ook geklaagd over notariskosten die hij in 2021 heeft gemaakt in verband met de omzetting naar eeuwigdurende erfpacht. Rabobank heeft erkend dat deze kosten alsnog voor vergoeding in aanmerking kwamen en heeft € 925,- aan de consument betaald.

3.19 Omdat dit bedrag inmiddels is vergoed, heeft de consument op dit punt geen financieel belang meer bij toewijzing van zijn klacht. Bovendien heeft de consument geen schade gesteld die na betaling van € 925,- nog voor vergoeding in aanmerking komt. Voor zover de consument klaagt dat Rabobank deze kosten eerder had moeten vergoeden, leidt dat niet tot een aanvullende vergoeding.

Geen vergoeding voor gederfd pensioengenot of bestede tijd

3.20 De consument vordert daarnaast vergoeding voor “gederfd pensioengenot”. Hij stelt dat hij veel tijd heeft moeten besteden aan correspondentie met Rabobank en aan de klachtprocedure. Hij begroot die tijd op € 100,- per uur.

3.21 Deze vordering wordt afgewezen. De tijd die een consument besteedt aan correspondentie met een financieel dienstverlener en aan het indienen en voeren van een klacht(procedure) vormt in beginsel geen vermogensschade die voor vergoeding in aanmerking komt.

Van bijzondere omstandigheden die in dit geval aanleiding geven om daarvan af te wijken, is de commissie niet gebleken. Bovendien heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat de door hem gestelde schade het gevolg is van een tekortkoming van Rabobank of dat sprake is van voor vergoeding in aanmerking komende vermogensschade.

3.22 Dat de consument de tijd liever anders had besteed, is begrijpelijk, maar dit levert juridisch geen schadepost op die voor vergoeding in aanmerking komt.

Conclusie

3.23 Rabobank mocht op grond van de offerte en de toepasselijke algemene voorwaarden een actuele taxatie van de woning verlangen. De marktwaarde van de woning is van wezenlijk belang voor de werking van het Rabo OverwaardePlan en Rabobank had voldoende aanleiding om die marktwaarde opnieuw vast te stellen. De kosten van de taxatie komen op grond van de algemene voorwaarden voor rekening van de consument.

3.24 De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat Rabobank een onvoorwaardelijke toezegging heeft gedaan over voortzetting van de maandelijkse opnames, dat Rabobank zich schuldig heeft gemaakt aan dwang, intimidatie of leeftijdsdiscriminatie, of dat hij recht heeft op vergoeding van gederfd pensioengenot. De notariskosten zijn inmiddels vergoed en leveren geen resterende vordering op.

3.25 De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3.26 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

Ambtshalve toetsing

3.27 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 13 Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 van belang. De commissie moet dit artikel op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018

13 Marktwaarde en verplicht terugbetalen

a Als wij daar een reden voor hebben, kunnen wij de marktwaarde van uw woning laten taxeren. Dit mogen wij maximaal één keer per jaar laten doen. De marktwaarde is de verwachte verkoopwaarde van uw woning. U moet de kosten van taxatie betalen.