

Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1033A

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. M.C. Bruning, leden en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [consument 2], verder te noemen consument 2, gezamenlijk verder te noemen de consumenten.
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak

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 en 3) het verweerschrift van Rabobank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 september 2026. Consument 1 nam deel aan de hoorzitting. Namens Rabobank nam deel: de heer [naam], manager financieel advies. Rabobank werd vertegenwoordigd door haar professioneel gemachtigden, de heren mr. D.S. Volleberg en mr. K. IJzerman, advocaten te 's-Gravenhage.
- 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 in 2022 bij Rabobank een hypothecaire geldlening afgesloten met een rentevastperiode van twintig jaar. Enkele jaren later wilden zij verhuizen naar de bedrijfs-woning bij de onderneming van consument 1 en daarbij gebruikmaken van de in de voorwaarden van de geldlening opgenomen verhuisregeling. Dat bleek niet mogelijk, omdat de geldlening onder de Basisvoorwaarden was afgesloten en Rabobank een bedrijfswoning alleen onder de Plusvoorwaarden financiert. De commissie oordeelt dat Rabobank bij haar hypotheekadvies onvoldoende naar de toekomstige woonplannen van de consumenten heeft gevraagd en hen daardoor onvoldoende heeft geadviseerd over de keuze tussen de Basisvoorwaarden en de Plusvoorwaarden. Rabobank moet inzichtelijk maken hoe de financiële positie van de consumenten eruit zou hebben gezien als zij in 2022 wel deugdelijk waren geadviseerd en of zij alsnog in die positie kunnen worden gebracht. Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

3. De beoordeling

Rabobank heeft de consumenten onvoldoende geadviseerd

- 3.1 De consumenten hebben in 2022 bij Rabobank een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van hun woning. Aan die financiering ging een al langer bestaande relatie tussen Rabobank en consument 1 en zijn familie vooraf. Consument 1 bankierde zowel privé als zakelijk bij Rabobank. Zijn vader exploiteerde samen met een compagnon een bollenkwekerij, die eveneens door Rabobank werd gefinancierd. In 2019 is consument 1 samen met zijn vader begonnen met de overname van het aandeel van die compagnon in de onderneming. Rabobank was bij de zakelijke financiering betrokken en consument 1 werd voor zijn zakelijke bankzaken begeleid door een zakelijke accountmanager van Rabobank.
- 3.2 Bij de bollenkwekerij bevindt zich een bedrijfswoning waarin de ouders van consument 1 woonden. Consument 1 heeft toegelicht dat het de bedoeling was dat de consumenten deze woning op termijn zouden betrekken. Volgens hem was die wens ook bij zijn zakelijke accountmanager bekend. Aanvankelijk was het de bedoeling dat de consumenten de bedrijfswoning in 2019 zouden betrekken, na de overname door consument 1 van het aandeel van de compagnon van zijn vader in de bollenkwekerij. Omdat de ouders van consument 1 echter nog niet uit de bedrijfswoning wilden vertrekken, hebben de consumenten besloten eerst een andere woning te kopen. Consument 1 heeft zich voor de financiering daarvan aanvankelijk tot zijn zakelijke accountmanager gewend. Deze heeft hem voor de particuliere woningfinanciering doorverwezen naar een hypotheekadviseur van Rabobank.
- 3.3 De consumenten hebben vervolgens in mei 2022 bij Rabobank een hypothecaire geldlening afgesloten. De eerste hypotheekadviseur met wie consument 1 heeft gesproken, heeft het adviestraject vanwege zijn pensionering niet afgerond. Een andere hypotheekadviseur van Rabobank heeft het traject vervolgens overgenomen en de financiering afgerond. Voor de beoordeling van de financieringsmogelijkheden waren ook gegevens over het inkomen van consument 1 uit de onderneming van belang. Het rentepercentage van de geldlening is voor twintig jaar vastgezet en op de geldlening zijn de Basisvoorwaarden van Rabobank van toepassing.
- 3.4 In 2025 wilden de consumenten alsnog naar de woning van de ouders van consument 1 verhuizen. Toen werd duidelijk voor de consumenten dat Rabobank deze woning als bedrijfswoning niet onder de Basisvoorwaarden financiert. Daarvoor gelden volgens Rabobank de Plusvoorwaarden. Het rentepercentage van de in 2022 afgesloten geldlening kon daarom volgens Rabobank niet naar de financiering van de bedrijfswoning worden meegenomen en de consumenten waren verplicht om een nieuw, veel hoger, rentepercentage overeen te komen.
- 3.5 De consumenten verwijten Rabobank dat zij hen hierover in 2022 niet heeft geïnformeerd.

Consument 1 stelt dat Rabobank zijn persoonlijke en zakelijke situatie goed kende en dat hij tijdens de adviesgesprekken bovendien heeft verteld dat het de bedoeling was om uiteindelijk naar de woning van zijn ouders te verhuizen. Ook stelt hij dat hij uitdrukkelijk heeft gevraagd of de lening en het daarbij behorende rentepercentage bij een toekomstige verhuizing konden worden meegenomen. Juist omdat hij ervan uitging dat dit mogelijk was en omdat de rente op dat moment heel laag stond, heeft hij gekozen voor een rentevastperiode van twintig jaar.

- 3.6 Rabobank betwist dat de consumenten tijdens het particuliere adviestraject hebben meegedeeld dat zij op termijn naar een bedrijfswoning wilden verhuizen. Volgens haar is het advies zorgvuldig uitgevoerd en waren de Basisvoorwaarden passend bij de financieringsbehoefte die de consumenten op dat moment hadden.

Niet is komen vast te staan dat uitdrukkelijk over een bedrijfswoning is gesproken

- 3.7 Tijdens de zitting heeft consument 1 toegelicht dat hij niet meer precies kan reconstrueren welke woorden hij destijds tegenover welke adviseur heeft gebruikt. Wel weet hij dat hij heeft gesproken over de woning van zijn ouders en over de mogelijkheid om de hypotheek mee te nemen. Hij was zich destijds niet bewust van het voor de financiering relevante onderscheid tussen een reguliere woning en een bedrijfswoning. Hij ging ervan uit dat Rabobank de situatie rond de onderneming en de woning van zijn ouders kende.
- 3.8 De commissie kan daarom niet vaststellen dat consument 1 tijdens het particuliere adviestraject uitdrukkelijk heeft meegedeeld dat de woning van zijn ouders een bedrijfswoning was. Evenmin kan worden vastgesteld dat Rabobank de consumenten concreet heeft toegezegd dat het vaste rentepercentage ook naar een bedrijfswoning kon worden meegenomen. Voor zover de consumenten hun vordering baseren op een dergelijke concrete toezegging, is die grondslag niet komen vast te staan.
- 3.9 Voor de uitkomst van deze zaak is dat echter niet beslissend. De consumenten verwijten Rabobank namelijk dat zij bij het geven van het hypotheekadvies onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar hun situatie. Bij de beoordeling van dat verwijt gaat het niet alleen om de informatie die consumenten uit eigen beweging hebben verstrekt. Van belang is ook welke informatie Rabobank als professioneel hypotheekadviseur zelf had moeten uitvragen.
- 3.10 Voor zover Rabobank de consumenten over hun hypotheek heeft geadviseerd, was sprake van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:401 BW moest Rabobank bij de uitvoering daarvan de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Zij moest daarom handelen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mocht worden verwacht.

Daaronder valt dat de adviseur de wensen, doelstellingen en relevante omstandigheden van zijn cliënten voldoende inventariseert om een passend advies te kunnen geven.

- 3.11 Rabobank heeft in dit geval onvoldoende aan die verplichting voldaan.
- 3.12 Rabobank heeft tijdens de zitting toegelicht dat toekomstige verhuisplannen niet standaard worden uitgevraagd en dat de adviseur zich in beginsel richt op de woning die op dat moment wordt gekocht. Alleen wanneer een klant zelf toekomstplannen ter sprake brengt, wordt daarop nader ingegaan. Gelet op de looptijd van een hypotheek en de te maken keuzes daarbij, zoals de looptijd van het vaste rentepercentage en welke voorwaarden van toepassing worden verklaard, had het op de weg van Rabobank als hypotheekadviseur gelegen om de toekomstplannen van de consumenten uit te vragen en daarop haar advies te baseren. Gesteld noch gebleken is dat zij dat heeft gedaan.
- 3.13 Dit geldt te meer nu de consumenten zich niet meldden als een voor Rabobank onbekende particuliere klant. Consument 1 bankierde ook zakelijk bij Rabobank, Rabobank was betrokken bij de financiering van de onderneming en hij was via zijn zakelijke accountmanager binnen Rabobank bij de particuliere hypotheekadviseur terechtgekomen. Voor de beoordeling van zijn inkomen in het particuliere hypotheektraject waren bovendien gegevens over de onderneming relevant.
- 3.14 Rabobank heeft tijdens de zitting erkend dat zij vanuit de zakelijke relatie bekend was met de onderneming van consument 1 en zijn vader. Ook heeft Rabobank erkend dat moeilijk kan worden ontkend dat binnen de bank bekend was dat bij die onderneming een bedrijfswoning hoorde. Onder die omstandigheden mochten de consumenten - ook als zij dat zelf niet concreet hebben duidelijk gemaakt aan de hypotheekadviseur - gerechtvaardigd erop vertrouwen dat Rabobank bekend was met die omstandigheden. Nu het meer dan denkbaar is dat de zoon van bewoners van de bedrijfswoning (zijn ouders) als medeondernemer deze in de (nabije) toekomst, in ieder geval binnen dertig jaar, zou willen overnemen, had de hypotheekadviseur daarover dan ook gerichte vragen aan de consumenten moeten stellen.
- 3.15 Ook als ervan wordt uitgegaan dat consument 1 de voorgenomen verhuizing naar de woning van zijn ouders niet uit eigen beweging tijdens het adviesgesprek naar voren heeft gebracht, leidt dat dus niet tot een ander oordeel. Het behoorde in de omstandigheden van deze zaak tot de taak van Rabobank als adviseur om voldoende naar de voor de lange termijn relevante woonplannen van de consumenten te vragen.

- 3.16 Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat toekomstige woonplannen zijn geïnventariseerd, welke termijn de consumenten voor ogen hadden om in de nieuwe woning te blijven wonen en of in verband met de rentevastperiode van twintig jaar naar bijzondere plannen voor de toekomst is gevraagd. Ook blijkt niet waarom juist de Basisvoorwaarden, afgezet tegen de Plusvoorwaarden, bij de wensen en verwachtingen van deze consumenten passend werden geacht.
- 3.17 Rabobank heeft tijdens de zitting toegelicht dat er interne stukken bestaan, waaronder een aanvraagformulier en een gespreksverslag wonen. Deze stukken zijn echter niet in deze procedure overgelegd. Een afzonderlijk adviesrapport waarin voor de consumenten is vastgelegd welke wensen en doelstellingen zijn geïnventariseerd, welke alternatieven zijn besproken en waarom het uiteindelijke advies passend was, bevindt zich evenmin in het procesdossier. Na de mondelinge behandeling heeft Rabobank alsnog het gespreksverslag Wonen en het adviesrapport Lenen & Wonen ingediend, maar daaruit volgt, voor zover deze stukken al na de zitting toegelaten kunnen worden, niet dat naar de toekomstplannen van de consumenten is gevraagd noch dat is uitgelegd dat de verhuisregeling bij de Basisvoorwaarden niet geldt voor een bedrijfswoning.
- 3.18 Rabobank heeft er nog op gewezen dat de consumenten de offerte en de Basisvoorwaarden vóór het sluiten van de geldlening hebben ontvangen en daarmee akkoord zijn gegaan. In de offerte en de Basisvoorwaarden zijn bepalingen opgenomen over de verhuisregeling en de voorwaarden waaronder daarvan gebruik kan worden gemaakt. Volgens Rabobank volgt daaruit dat voor een nieuwe financiering opnieuw aan de op dat moment geldende voorwaarden moet worden voldaan.
- 3.19 Daaruit konden de consumenten echter niet zonder meer begrijpen dat een bedrijfswoning niet onder de Basisvoorwaarden kon worden gefinancierd en dat zij de rente daardoor niet naar zo'n woning konden meenemen. Rabobank heeft tijdens de zitting bevestigd dat de term 'bedrijfswoning' niet als zodanige uitsluiting in de offerte of de algemene voorwaarden wordt genoemd. Het gegeven dat Rabobank bedrijfswoningen alleen onder de Plusvoorwaarden financiert, volgt volgens haar uit het acceptatiebeleid. Om dit zelf te achterhalen, zouden de consumenten dus ook dat beleid moeten raadplegen.
- 3.20 Dat kan in deze adviesrelatie niet van de consumenten worden verlangd. Zij hadden Rabobank juist ingeschakeld om hen over de hypotheek te adviseren. Wanneer een beperking van de gekozen voorwaarden relevant is voor een bij behoorlijke inventarisatie kenbaar toekomstplan, lag het op de weg van de adviseur om de consumenten daarop te wijzen. De consumenten hoefden niet naast het professionele hypotheekadvies zelfstandig het acceptatiebeleid van Rabobank te onderzoeken om te ontdekken welke categorieën woningen in de toekomst niet onder de gekozen voorwaarden zouden kunnen worden gefinancierd.
- 3.21 Rabobank heeft tijdens de zitting toegelicht dat, als haar hypotheekadviseur had geweten dat de consumenten op termijn naar een bedrijfswoning wilden verhuizen, zij zou hebben onderkend dat de Basisvoorwaarden daarvoor niet passend waren.

Conclusie is dan ook dat Rabobank tekort is geschoten in haar advisering en dat zij aansprakelijk is voor de schade die consumenten daardoor lijden. Die schade bestaat uit het verschil tussen de huidige situatie en de hypothetische situatie waarin de consumenten hadden verkeerd bij een juiste advisering.

- 3.22 Consument 1 heeft verklaard dat de mogelijkheid om het lage rentepercentage van destijds bij een toekomstige verhuizing te behouden voor hem van groot belang was en dat mede daarom voor een rentevastperiode van twintig jaar is gekozen. De consumenten hebben daarnaast verklaard dat zij bereid zouden zijn geweest de hogere kosten van de Plusvoorwaarden te dragen als hun was uitgelegd dat dit noodzakelijk was om het lage rentepercentage te kunnen meenemen. Daarmee hebben de consumenten voldoende aannemelijk gemaakt dat zij bij een deugdelijk advies voor de Plusvoorwaarden zouden hebben gekozen, zodat zij daarmee hun vaste lage rentepercentage bij een latere verhuizing naar de bedrijfswoning hadden kunnen meenemen.
- 3.23 De conclusie is dat Rabobank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenis als hypotheekadviseur. Zij is gehouden die tekortkoming te herstellen, dan wel om de schade als gevolg van die tekortkoming te vergoeden. Rabobank krijgt daarom de gelegenheid om inzichtelijk te maken hoe de financiële positie van de consumenten eruit zou hebben gezien als in 2022 bij het advies rekening was gehouden met de voorgenomen latere verhuizing naar de bedrijfswoning, en of zij de consumenten alsnog materieel in die positie kan brengen.
- 3.24 Rabobank moet inzichtelijk maken welke financiering in 2022 in dat geval zou zijn afgesloten. Zij moet daarbij in ieder geval ingaan op de toepasselijke rente en rente-opslagen, de rentevastperiode, de toepasselijke voorwaarden en de werking van de verhuisregeling.
- 3.25 Als het mogelijk is om de bestaande financiering zodanig aan te passen dat de consumenten materieel in die positie worden gebracht, ligt het in de rede dat Rabobank dat herstel aanbiedt.
- 3.26 Als dat niet mogelijk is, moet het financiële nadeel in geld worden vastgesteld. Daarvoor moet een vergelijking worden gemaakt tussen de financiële positie waarin de consumenten zich nu bevinden en de financiële positie waarin zij zouden hebben verkeerd als Rabobank hen in 2022 deugdelijk had geadviseerd. Alleen het nadelige verschil tussen beide situaties komt voor vergoeding in aanmerking. Daarbij moet rekening worden gehouden met alle rente-opslagen, kosten en andere financiële lasten die de consumenten in het hypothetische scenario eveneens zouden hebben gedragen.

3.27 Rabobank moet, als feitelijk herstel niet mogelijk is, gemotiveerd toelichten waarom dat niet mogelijk is en een onderbouwde berekening overleggen van het financiële nadeel dat volgens haar uit de adviesfout voortvloeit. De consumenten krijgen daarna gelegenheid daarop te reageren.

3.28 Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

4. De beslissing

De commissie:

- stelt vast Rabobank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenis als hypotheekadviseur;
- stelt Rabobank in de gelegenheid om binnen vier weken na de datum van deze uitspraak inzichtelijk te maken hoe de financiële positie van de consumenten eruit zou hebben gezien als in 2022 bij het hypotheekadvies rekening was gehouden met de voorgenomen latere verhuizing naar de bedrijfswoning en of Rabobank de consumenten alsnog materieel in die positie kan brengen;
- bepaalt dat Rabobank daarbij in ieder geval inzichtelijk maakt welke financiering in 2022 in dat geval zou zijn afgesloten, waaronder de toepasselijke rente en rente-opslagen, de rentevastperiode, de toepasselijke voorwaarden en de werking van de verhuisregeling;
- bepaalt dat Rabobank, indien materieel herstel niet mogelijk is, gemotiveerd toelicht waarom dat niet mogelijk is en een onderbouwde berekening overlegt van het financiële nadeel dat volgens haar uit de adviesfout voortvloeit;
- bepaalt dat de consumenten na ontvangst van de reactie van Rabobank een termijn van twee weken krijgen om daarop te reageren; en
- houdt iedere verdere beslissing aan.

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