Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0753

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Renteherziening. Schending klachtplicht. De consument klaagt erover dat de bank de rente voor zijn hypothecaire geldlening voor vijf jaar heeft vastgezet. De bank heeft een beroep gedaan op de schending van de klachtplicht. De commissie is van oordeel dat dit beroep slaagt. De consument heeft niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank geklaagd. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De geldlening bestond uit twee leningdelen: (i) een annuïteitenhypotheek met leningnummer [leningdeel 1] (hierna: leningdeel 1) en (ii) een annuïteitenhypotheek met leningnummer [leningdeel 2] (hierna: leningdeel 2).

2.2 Op de overeenkomst zijn de ‘Voorwaarden Budget Hypotheek’ en de ‘Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.’ van toepassing.

2.3 Bij brief van 20 maart 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over het einde van de rentevastperiode van beide leningdelen.

2.4 Bij brief van 19 april 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over de keuze voor een nieuwe rentevastperiode. In deze brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)



Op 1 augustus 2023 eindigt de rentevaste periode van één of meerdere leningdelen van uw hypotheek. U kunt tot 18 juli 2023 een nieuwe rentevaste periode kiezen. Uw nieuwe rentepercentage kan hoger of lager zijn dan het rentepercentage dat u nu heeft. Dit kan gevolgen hebben voor uw maandbedrag. In deze brief leest u hoe u een nieuwe rentevaste periode kiest.

- **Voor leningnummer:** [redacted]
  U betaalt 4,550% per jaar van 1 augustus 2023 tot 1 september 2023. Deze rentevastperiode van 5 jaar is ever lang als uw huidige rentevastperiode.
- **Voor leningnummer:** [redacted]
  U betaalt 4,550% per jaar van 1 augustus 2023 tot 1 augustus 2028. Deze rentevastperiode van 5 jaar is even lang als uw huidige rentevastperiode.

Welke nieuwe rentevaste periode kunt u kiezen?
In bijlage Formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevaste periode' ziet u welke rentevaste periode u nog meer kunt kiezen voor de leningdelen waarvan de rentevaste periode eindigt. Gebruikt u onze digitale omgeving Mijn hypotheek in Internet Bankieren? Hierin kunt u voor elke nieuwe rentevaste periode uw nieuwe maandbedrag zien.

Hoe geeft u uw keuze aan ons door?
Kiest u voor de rentevaste periode die wij hebben uitgewerkt in het overzicht in bijlage 'Leningoverzichten'? Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw rentepercentages automatisch aan. Kiest u voor een andere rentevaste periode Dan kunt u uw keuze op twee manieren aan ons doorgeven:

- Via Mijn hypotheek in Internet Bankieren vanaf 1 mei 2023.
- Via het formulier 'Ik kies voor een nieuwe rentevaste periode'.

Tot wanneer kunt u uw keuze aan ons doorgeven?
U kunt tot 18 juli 2023 aan ons doorgeven welke nieuwe rentevaste periode u kiest. Ontvangen wij uw keuze daarna of geeft u geen keuze door? Dan krijgt u automatisch de rentevaste periode zoals uitgewerkt in het leningoverzicht ir bijlage 'Leningoverzichten'. Uw nieuwe rentevaste periode gaat in op 1 augustus 2023. Nadat de nieuwe rentevaste periode is ingegaan, ontvangt u binnen 2 weken van ons een schriftelijke bevestiging. Wilt u ná 1 augustus 2023 nog iets wijzigen? Dan kan het zijn dat u een vergoeding moet betalen. U vindt dit terug in de voorwaarden van uw hypotheek.

(...)"

2.5 Op 25 mei 2023 heeft de consument leningdeel 1 volledig afgelost.

2.6 Op 6 juli 2023 heeft de consument een bedrag van € 15.000,- afgelost op leningdeel 2.

2.7 Omdat de consument geen keuze heeft gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode, heeft de bank de rente voor leningdeel 2 per 1 augustus 2023 voor vijf jaar vastgezet. Bij brief van 3 augustus 2023 heeft de bank dit aan de consument bevestigd. In deze brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Er is een verandering in uw hypotheek. Wij sturen u daarom een nieuw leningoverzicht. Wij vragen u het leningoverzicht goed te controleren.

Renteaanbod
Op 19 april 2023 hebben wij u een brief gestuurd met daarin een aanbod voor de nieuwe rente voor (een deel van uw lening.

Aangeboden rentevaste periode doorgevoerd
Op 1 augustus 2023 is uw nieuwe rentevaste periode van uw lening ingegaan.
Leningdelen met de aangeboden rentevaste periode op 1 augustus 2023:
- Leningdeelnummer [redacted]

Uw terugbetalingen
Per leningdeel ziet u hieronder wat u heeft terugbetaald en op welke datum.

Leningdeelnummer [redacted]
Op 6 juli 2023 heeft u EUR 15.000,00 terugbetaald.

(...)"

Bij deze brief was een leningoverzicht gevoegd. In dit leningoverzicht is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)

Leningoverzicht van uw Budget Hypotheek per 1 augustus 2023 Muntsoort : EUR

In dit overzicht ziet u hoe hoog uw hypotheek is, welk rentepercentage u betaalt en wat uw maandbedrag is. Goed om te weten: u betaalt dit maandbedrag altijd achteraf. Dus het bedrag van bijvoorbeeld januari, betaalt u op de eerste werkdag van februari. Uitzondering hierop: het bedrag van december betaalt u op de laatste werkdag van december.

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-8-2023	Nominaal rente-percen-tage	Jaarlijks kosten-percen-tage	Rente-herziening	Einddatum leningdeel	Maand-bedrag
[redacted]	Annuïteiten Hypotheek	341.784,59	4,550%	4,600%	1-8-2028	1-9-2046	1.995,37
		341.784,59					1.995,37
U betaalt voor uw hypotheek vanaf 1 augustus 2023							1.995,37

(...)"

2.8 Op 17 februari 2025 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank over de rentevastperiode van vijf jaar.

De klacht en de vordering

2.9 De consument stelt dat hij via internetbankieren gekozen heeft voor een rentevastperiode van twee jaar. De consument heeft vervolgens een aantal keren ingelogd in het systeem van de bank om te controleren of zijn keuze (juist) was verwerkt. Omdat de mogelijkheid om te kiezen voor een nieuwe rentevastperiode niet meer zichtbaar was, veronderstelde de consument dat zijn keuze was verwerkt. De consument heeft later, naar aanleiding van een gesprek met een medewerker van de bank, achterhaald dat als gevolg van een extra aflossing op zijn geldlening het tijdelijk niet mogelijk was om via internetbankieren een keuze te maken voor een rentevastperiode.

Reden hiervoor is dat het systeem van de bank maar één actie per maand toestaat. De consument is van mening dat bovenstaande niet zijn fout is, maar het gevolg is van een technische beperking binnen het systeem van de bank. De consument acht de bank gehouden hem de mogelijkheid te bieden om per 1 augustus 2025 een nieuwe rentevastperiode te kiezen, zonder dat daarvoor een boete in rekening wordt gebracht.

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

Beroep op de klachtplicht

3.1 De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de consument zijn klachtplicht (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW)) heeft geschonden. De bank stelt dat de consument na ontvangst van de brief van 3 augustus 2023 bekend was, dan wel bekend had moeten zijn, met het feit dat de rente voor een periode van vijf jaar was vastgezet. Voor zover volgens de consument sprake was van een fout, had hij dit direct bij de bank moeten melden. De bank is in haar belangen geschaad als gevolg van het feit dat de consument pas na anderhalf jaar heeft geklaagd. De rentetarieven zijn inmiddels aanzienlijk lager dan destijds. Dit heeft tot gevolg dat het alsnog aanpassen van de rente tot een hogere schadepost voor de bank zal leiden.

3.2 De commissie is van oordeel dat dit beroep van de bank gegrond is. Zij legt hieronder uit waarom.

3.3 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de consument worden verwacht dat hij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van hem te verwachten onderzoek verricht. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken.

De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank geklaagd. De consument had aan de hand van de brief van 3 augustus 2023, en met name het daarbij gevoegde leningoverzicht, kunnen vaststellen dat de rente voor een periode van 5 jaar was vastgezet. In het leningoverzicht is duidelijk opgenomen dat sprake is van een rente-herziening op 1 augustus 2028 (zijnde 5 jaar later). Bovendien komt het in het lening-overzicht opgenomen rentepercentage van 4,550% overeen met het eerder gecommuniceerde rentepercentage bij een rentevastperiode van 5 jaar. De consument heeft pas begin 2025 voor het eerst navraag gedaan bij de bank over de rentevastperiode. Dat is anderhalf jaar nadat hij het gebrek redelijkerwijs had moeten ontdekken. Die periode is dermate lang dat niet kan worden gesproken van een bekwame tijd als bedoeld in artikel 6:89 BW.

3.5 Bij dat oordeel neemt de commissie mee dat de bank door het tijdsverloop in haar belangen is geschaad. De bank heeft aangevoerd dat de rentetarieven inmiddels aanzienlijk lager zijn dan destijds. De consument heeft deze stelling niet weersproken. De commissie volgt de bank dan ook in haar verweer dat het alsnog aanpassen van de rente tot een hogere schadepost voor de bank zal leiden.

Conclusie

3.6 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat het beroep van de bank op de schending van de klachtplicht slaagt. De klacht van de consument is om die reden ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615; Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600; Gerechtshof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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