Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0021

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. Y. Steeg- Tijms, mr. H.P. de Kanter en J.C.H. Kars, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	23 maart 2026
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Bank N.V. h.o.d.n. Acier Financieringen, verweerster in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De bank heeft haar (na)zorgverplichting niet geschonden ten aanzien van (de voortzetting van) de kredietfaciliteit met een deels variabele rente. De bank heeft in niet mis te verstane woorden gewaarschuwd voor de risico's verbonden aan de voortzetting van een lening met een variabele rente en voor het feit dat de consument (na het overlijden van haar man) onvoldoende inkomen had om de financieringslasten te dragen. Het voortzetten van de kredietfinanciering is de eigen keuze van de consument geweest. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 3 juli 2025 ontvangen beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) pro forma beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 26 mei 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0416). Op 25 augustus 2025 heeft de consument de gronden van het beroep met bijlagen ingediend.

1.2 De bank heeft op 30 september 2025 verweerschrift ingediend.

1.3 Partijen hebben afgezien van een mondelinge behandeling.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 26 mei 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 t/m 2.10. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument en wijlen haar echtgenoot (hierna: de echtgenoot) waren geruime tijd klant van de rechtsvoorganger van de bank, Staalbankiers N.V. (hierna: Staalbankiers). In 1997 heeft Staalbankiers een hypothecaire geldlening aan (alleen) de echtgenoot verstrekt voor de (later) echtelijke woning in Nederland (hierna ook: de woning). Naast deze woning beschikten de consument en de echtgenoot over een vakantiewoning in Zuid-Frankrijk (waarvoor Staalbankiers geen hypothecaire lening had verstrekt).

3.3 In 2007 waren de consument en de echtgenoot van plan om naar Zuid-Afrika te emigreren. Voor de financiering van een woning in Zuid-Afrika hebben zij bij Staalbankiers een overbruggingslening (zie de tabel hieronder) afgesloten van € 1 miljoen. Ook de woning in Nederland diende als onderpand voor die lening. De vakantiewoning in Zuid-Frankrijk en de woning in Nederland zouden worden verkocht zodat daarmee de overbruggingslening kon worden afgelost. Het plan om te emigreren is echter niet doorgegaan en de woningen in Zuid-Frankrijk en Nederland zijn niet verkocht. De drie woningen van de consument en haar echtgenoot zullen hierna tezamen worden aangeduid als de vastgoedportefeuille.

3.4 Op 21 april 2008 heeft Staalbankiers een aflossingsvrije hypothecaire geldlening ter hoogte van ruim € 1,97 miljoen aan de consument en de echtgenoot verstrekt (hierna: de lening). De lening bestond uit drie tranches (leningdelen). De overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de overeenkomst) is door zowel de consument als de echtgenoot ondertekend en op elke pagina geparafeerd. In de tabel hieronder staat een verkorte weergave van de destijds tussen partijen gemaakte afspraken en de huidige status van de leningdelen. Tranche A en B waren reeds bestaande leningen die in 1995 en 1997 door (alleen) de echtgenoot zijn afgesloten. De betaling van de rente voor tranche C vindt (nog steeds) per kwartaal achteraf plaats.

Tranche	Doel financiering	Hoogte leningdeel	Rentevastperiode	Hoogte rente	Einddatum	Huidige status
A	Effectenportefeuille	€ 305.000,-	3 maanden	3 maands Euribor + 1,2% opslag	6 mei 2023	Afgelost
B	Pand in Nederland	€ 567.225,-	10 jaar	4,45%	2 november 2031	Afgelost
C	Pand in Zuid-Afrika en aflossing overbruggingslening	€ 1.100.000,-	Variabel	3 maands Euribor + 0,9% opslag	April 2028	Lopend

Tabel : overzicht van de door partijen gemaakte afspraken

3.5 Op 25 oktober 2008 is tranche A geheel afgelost door middel van een geëxpireerde levensverzekeringsovereenkomst op naam van de echtgenoot. Hierna resteerden tranche B (€ 567.225,-) en C (€ 1.100.000,-).

3.6 Op 1 mei 2011 is de echtgenoot overleden. De vastgoedportefeuille stond toen te koop. De consument werd voor en na het overlijden van de echtgenoot bijgestaan door een ex-collega van de echtgenoot. Voor zijn pensionering was deze collega van de echtgenoot, net als de echtgenoot zelf, accountant van beroep.

3.7 Uit het dossier blijkt dat er na het overlijden van de echtgenoot (tussen 2011 en 2019) tussen partijen meerdere gesprekken zijn gevoerd over de financiële situatie van de consument. Op 9 oktober 2013 is er een gesprek geweest tussen Staalbankiers enerzijds en de consument met haar adviseur anderzijds. De zakelijke weergave is vastgelegd in een brief van 28 januari 2014. Daarin staat onder meer het volgende opgenomen:

> *'(...) De hypotheeklasten en de overige kosten van levensonderhoud bedroegen in 2012 circa € 100.000. Deze werden betaald door onttrekking van uw spaarmiddelen en de verhuuropbrengsten van uw woningen te Haarlem en Frankrijk. Om tot een structurele verbetering van uw vermogens- en liquiditeitspositie te komen, is het absoluut noodzakelijk dat de totale schuld substantieel wordt teruggebracht. (...) U bent zich er terdege van bewust dat verkoop van een of meerdere woningen essentieel is, om uw vermogens- en liquiditeitspositie structureel te verbeteren.*
>
> ***Acceptatie van risico's bij uw huidige financieringsconstructie***
>
> *U bent zich ervan bewust dat u met uw bestaande kredietfaciliteit een aantal risico's loopt. Voor een aantal van deze risico's heeft u maatregelen getroffen om deze te beheersen, of bent u bereid om deze risico's te accepteren. Hieronder treft u een samenvatting aan van de met u besproken risico's. Daarnaast hebben wij de maatregelen die u ter beperking van deze risico's heeft genomen kort beschreven en/of aangegeven dat er ook bepaalde risico's zijn die u bewust heeft geaccepteerd. (...)*
>
> ***Renterisico bij een variabele rente***
>
> *U bent bij ons een financiering aangegaan met een variabele rente. Bij een variabel rentetarief is de rente die u voor uw financiering betaalt, afhankelijk van een aantal factoren waaronder de marktrente. Met een variabele rente neemt u meer risico omdat uw rente kan stijgen als gevolg van een wijziging van (één van) deze factoren. U gaat in dat geval meer rente betalen, waardoor uw maandbedrag omhoog gaat.*
>
> *In ons gesprek hebben wij met u stil gestaan bij de risico's van uw variabele rente en besproken dat uw variabele rente op dit moment op een historisch laag niveau ligt. U bent zich er van bewust dat uw maandlasten bij een eventuele toekomstige stijging van de variabele rente ook (sterk) kunnen stijgen. (...)*

Inkomensrisico's

(...) Momenteel bestaat uw inkomen uit verhuuropbrengsten van de woningen in Haarlem en Frankrijk. Aangezien dit niet voldoende is om uw totale hypotheeklasten en overige kosten van de huishouding te kunnen betalen, onttrekt u het resterende vermogen van uw spaargeld. U bent zich ervan bewust dat u hiermee sterk inteert op uw beschikbare liquiditeiten en substantiële daling van de schulden derhalve noodzakelijk is.'

3.8 Op 22 mei 2014 heeft nogmaals een gesprek plaatsgevonden tussen de consument, de adviseur van de consumenten de bank. Tijdens die gesprekken en onder meer in voornoemde brief, heeft Staalbankiers haar zorgen met betrekking tot de financiële situatie van de consument kenbaar gemaakt. De consument had direct na het overlijden van de echtgenoot een schuld van ruim € 1,6 miljoen terwijl haar inkomsten beperkt waren tot circa € 10.000,- per jaar aan huurinkomsten van de woning in Zuid-Frankrijk. Door haar persoonlijke omstandigheden kon de consument haar oude beroep niet meer uitoefenen. De vastgoedportefeuille raakte daarnaast niet verkocht. De consument had weliswaar vermogen, maar dit nam snel af. Om inkomsten te genereren en om de snelheid waarmee het vermogen afnam enigszins af te remmen, is de consument in 2012, met toestemming van Staalbankiers in 2013, de reeds bestaande studio's in de woning in Nederland gaan verhuren.

3.9 Per e-mail van 25 september 2015 heeft Staalbankiers de consument aangeraden om een deel van tranche C (variabele rente) en tranche B (vaste rente) volledig af te lossen om het valutarisico te elimineren en het restschuldrisico te laten dalen. Op 1 oktober 2015 heeft de consument de woning in Zuid-Afrika verkocht. Ondanks het advies van Staalbankiers om tranche B volledig af te lossen (€ 567.225,-) heeft de consument hierop € 476.225,- afgelost waarna circa € 90.000,- resteerde. Op tranche C (€ 1,1 miljoen) is niet afgelost.

3.10 In 2016 heeft Staalbankiers haar activiteiten beëindigd. De bank heeft de contractuele relatie met de consument overgenomen, met dien verstande dat de bank niet adviseert.

3.11 Eind 2019 is het pand in Zuid-Frankrijk verkocht. Op 9 december 2019 heeft een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen partijen. Tijdens dit gesprek heeft de consument aangegeven dat ze wil aflossen op tranche B. De rest van de verkoopopbrengst wilde de consument gebruiken voor het opknappen van de achtergevel van de woning in Nederland. Na aflossing van tranche B resteerde tranche C van € 1,1 miljoen.

3.12 Vanaf juli 2022 is de variabele rente gestegen. Waar de consument in januari en april 2022 rond € 900,- per kwartaal betaalde, steeg de rente in juli 2022 naar € 1.287,- per kwartaal. In april 2023 bedroeg de verschuldigde hypotheekrente € 9.429,- per kwartaal.

3.13 Eind 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Zij vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden waardoor zij schade lijdt. Zij verzoekt de bank haar te compenseren. De consument heeft de bank het volgende voorgesteld: (i) verlaging van de

risico-opslag gelet op de schuld-marktwaardeverhouding en (ii) oversluiting van de lening met een reële vaste hypotheekrente gebaseerd op de rentetarieven van 2021 en verlenging van de looptijd. De bank heeft de voorstellen van de consument afgewezen omdat (i) er geen sprake is van een risico-opslag maar van een in de overeenkomst afgesproken vaste opslag en (ii) de bank geen rentetarieven uit het verleden aanbiedt. De bank geeft aan dat zij verkoop van de woning als beste oplossing ziet ter verbetering van de financiële situatie van de consument. Partijen hebben over en weer op elkaars brieven en/of e-mails gereageerd, maar zijn niet tot een oplossing gekomen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consument heeft bij de Geschillencommissie een schadevergoeding van € 717.362,- (later begrensd tot € 250.000,-) gevorderd, vermeerderd met de wettelijke rente daarover. Volgens de consument is de bank tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en heeft zij haar zorgplicht geschonden. Allereerst had de bank de consument moeten wijzen op de mogelijkheid om de rente vast te zetten. De bank wist dat een grote stijging van de rentelast voor problemen zou zorgen bij de consument. Daarnaast klaagt de consument dat de bank haar een complex product heeft verstrekt, dat er sprake is van overkreditering, dat de bank haar onder druk heeft gezet om zoveel mogelijk af te lossen, dat de bank haar heeft geadviseerd de woning te verhuren, en dat de bank de looptijd van de lening eenzijdig heeft verkort.

4.2 De Geschillencommissie heeft – samengevat - geoordeeld dat de vordering tot schadevergoeding is verjaard. De consument wist vanaf 2014 dat het niet vastzetten van de rente tot hoge lasten zou kunnen leiden. Toen de consument de bank in 2022 aansprakelijk stelde, was de verjaringstermijn van vijf jaar verstreken. Verder heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de overige klachtonderdelen ongegrond zijn. Zij heeft de vorderingen van de consument afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De bezwaren van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie slagen niet. In de kern komen alle klachten erop neer dat de kredietfaciliteit gelet op de gewijzigde omstandigheden van de consument, niet langer passend was. Dat Staalbankiers/de bank haar (na)zorgverplichtingen heeft geschonden, is echter niet gebleken. Het kan dus in het midden blijven of de vordering verjaard is zoals de Geschillencommissie heeft geoordeeld. Daartoe overweegt de Commissie van Beroep het volgende.

5.2 De kredietfaciliteit van de consument was geen complex product, anders dan de consument veronderstelt. Het gaat om hypothecaire leningen zonder dat daaraan een (beleggings-)product gekoppeld is. De voornaamste risico's waren overzichtelijk, te weten een renterisico op de variabele leningdelen, een inkomensrisico (terugval in inkomen) en een scheefgroei tussen onderpandswaarde van de woningen en de uitstaande leningen met een bijbehorend restschuldrisico. Dat deze risico's bij het aangaan van de leningen al

onaanvaardbaar hoog waren of dat de consument en haar echtgenoot destijds onbekend waren met deze risico's, is niet gebleken. De financiële problemen van de consument zijn pas ontstaan na (en als gevolg van) het overlijden van haar echtgenoot. De klachten van de consument hebben betrekking op de periode na diens overlijden.

5.3 Staalbankiers heeft de consument na het overlijden van haar echtgenoot gewezen op de risico's die zij liep als gevolg van de terugval in inkomen. De consument wist, althans zij behoorde te weten, na het gesprek van 9 oktober 2013 en de bevestiging van dat gesprek bij brief van 28 januari 2014, welke risico's waren verbonden aan het voortzetten van de lening met een variabele rente, alsmede de andere risico's verbonden aan de kredietfaciliteit. Zij is door de bank in de brief van 28 januari 2014 expliciet gewaarschuwd voor het risico op een (sterk) stijgende rente bij de lening met variabele rente en het feit dat de schuldenlast naar het oordeel van de bank fors moest worden verlaagd. In de brief staat ook dat de consument een restschuldrisico liep, dat zij onvoldoende inkomen genereerde om te voldoen aan de renteverplichtingen en dat zij dus inteerde op haar spaargeld. Bovendien staat in de brief dat de consument deze risico's bij de bestaande kredietfaciliteit heeft geaccepteerd. In dat verband staat voorts vast dat de consument universitair is opgeleid en dat zij bijgestaan werd door een voormalig accountant die ter zake kundig mag worden geacht. Zij moet dan ook worden geacht deze risico's te hebben begrepen. Staalbankiers heeft de consument dus expliciet en in niet mis te verstane bewoordingen gewaarschuwd voor de specifieke risico's verbonden aan het ongewijzigd voortzetten van de kredietfaciliteit en heeft daarmee voldaan aan haar zorgplicht. Het is uiteindelijk de keuze van de consument geweest om de kredietfaciliteit ongewijzigd voort te zetten en de opbrengst van de panden in Zuid-Afrika en Zuid-Frankrijk niet aan te wenden om meer af te lossen op het leningdeel met variabele rente, wetende welke risico's zij daarbij liep, althans zij behoorde dat te weten. Anders dan de consument stelt, gaat de zorgplicht van de bank niet zo ver dat zij verplicht is de consument – als de geschetste risico's zich vervolgens manifesteren – een andere lening (tegen een vaste rente uit het verleden) aan te bieden.

5.4 Het nadeel dat de consument stelt te lijden, komt dan ook niet voor rekening van de bank. De Commissie van Beroep wijst overigens nog op het volgende. Ten aanzien van de gestelde zorgplichtschending en de volgens de consument daardoor ontstane schade constateert de Commissie van Beroep dat deze schade uit twee posten bestaat. Ten eerste de renteschade die het gevolg is van een fors gestegen variabele rente. Zoals hiervoor geoordeeld is niet gebleken van een zorgplichtschending op dat punt. Zowel bij de bespreking van 9 oktober 2013 als bij brief van 28 januari 2014 is de consument voor dat risico expliciet gewaarschuwd. Ook bij de bespreking van 22 mei 2014 is de consument expliciet ervoor gewaarschuwd dat de Euribor-rente historisch laag staat, dat de rente kan gaan stijgen en welke gevolgen dat voor de consument zou hebben. De tweede schadepost bestaat eruit dat de waarde van de woning in Nederland significant is gedaald als gevolg van het verhuren van studio's in die woning alsmede vanwege het feit – zo begrijpt de Commissie van Beroep – dat de consument daardoor niet kon investeren in het pand omdat zij daarvoor geen of onvoldoende vermogen had. De bank wordt in dat verband

verweten dat zij onvoldoende zorg heeft betracht bij het toestaan van de verhuur in 2013. De consument gaat er echter ten onrechte aan voorbij dat zij naar eigen zeggen de studio's al vanaf 2012 verhuurde, juist om inkomsten te genereren om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Niet gebleken is dat de bank bij dat besluit betrokken is geweest. Het is dus de keuze van de consument zelf geweest over te gaan tot verhuur. Dat de bank in 2013 daarvoor (alsnog) toestemming heeft gegeven, maakt dat niet anders. De gevolgen daarvan dienen dan ook voor haar rekening te blijven. Bovendien had de consument zonder de inkomsten uit de verhuur niet kunnen voldoen aan haar verplichtingen onder de kredietfaciliteit, met alle gevolgen van dien. Tegen die achtergrond heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de verhuur van studio's überhaupt schade heeft veroorzaakt.

5.5 Tot slot is de Commissie van Beroep ook niet gebleken van een zorgplichtschending toen de variabele rente (fors) is gestegen. Ook toen heeft bank blijkens de vele correspondentie in het dossier steeds meegedacht met de consument. Dat de bank op een zeker moment te kennen heeft gegeven dat verkoop van de woning in haar ogen de enige duurzame oplossing is, is – gelet op de financieringslast en het inkomen van de consument – evenmin onzorgvuldig, maar past juist bij de wenselijk geachte risicoafbouw.

5.6 Alle overige bezwaren van de consument hoeven geen verdere bespreking meer omdat van een zorgplichtschending niet is gebleken, zodat een en ander niet tot een andere beslissing kan leiden.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep wijst het beroep af.