Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0402

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mw. mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben in 2020 bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten. In 2025 kochten zij een nieuwe woning en vroegen de bank om toepassing van een maatwerkregeling waarmee de financiering kon worden afgesloten op basis van de werkelijke lasten. De bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat op de overeenkomst van de consumenten de Basisvoorwaarden van toepassing zijn. De maatwerkregeling is alleen beschikbaar bij Plusvoorwaarden. De consumenten stellen dat de bank in 2020 onvoldoende uitleg heeft gegeven over het verschil tussen deze voorwaarden. Bij een juiste uitleg hadden zij voor de Plusvoorwaarden gekozen. Zij vorderen alsnog toepassing van de maatwerkregeling. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is. De bank is in 2020 niet tekortgeschoten in haar informatieverstrekking en mocht ervoor kiezen om de maatwerkregeling uitsluitend bij Plusvoorwaarden aan te bieden. De bank heeft ook niet in strijd gehandeld met haar beleids- en contractsvrijheid. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De vordering van de consumenten wordt afgewezen

3.1 De consumenten eisen dat de bank de maatwerkregeling "Goedkoper Wonen voor Senioren" (hierna: de maatwerkregeling) toepast.[1] De consumenten hebben hierbij voorgesteld om het renteverschil tussen de Basisvoorwaarden en de Plusvoorwaarden met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum per 2020 te betalen aan de bank. Dit voorstel is door de bank afgewezen. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten dit jammer vinden, oordeelt de commissie dat hun vordering wordt afgewezen.

De bank heeft binnen de grenzen van haar contracts- en beleidsvrijheid gehandeld

3.2 Op basis van haar contract- en beleidsvrijheid mag de bank in principe zelf bepalen of en onder welke voorwaarde zij een financiering verstrekt. In dit geval heeft de bank binnen de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid gehandeld.[2] Er rust op de bank ook geen acceptatieplicht.[3]

3.3 De maatwerkregeling is ná het sluiten van de overeenkomst van de consumenten ingegaan. Bovendien geldt deze maatwerkregeling voor andere type voorwaarden. De bank koos namelijk ervoor om per 4 november 2024 de maatwerkregeling toe te passen voor de Plusvoorwaarden oftewel vier jaar nadat de consumenten hun hypothecaire geldlening sloten waarop de Basisvoorwaarden van toepassing zijn.

De bank is in 2020 niet tekortgeschoten in haar informatieverplichting

3.4 Verder is de bank niet is tekortgeschoten in haar informatieverplichting tegenover de consumenten.

3.5 Op de bank rustte geen (wettelijke of contractuele) verplichting om de consumenten te informeren over toekomstige beleidswijzigingen.[4] De consumenten stellen in dit verband dat doorstromen op basis van werkelijke lasten al sinds 2018 bestaat bij het merendeel van de geldverstrekkers. De bank heeft daarentegen verklaard dat de maatwerkregeling (pas) per 4 november 2024 toe te passen. De commissie heeft geen reden om hieraan te twijfelen. Verder is overigens niet gebleken dat de bank in 2020 al wist dat de maatwerk-regeling - geruime tijd later - zou worden ingevoerd.

---

[1] Deze regeling biedt senioren de mogelijkheid om het maximaal te lenen bedrag te baseren op de werkelijke lasten. Dat betekent dat alleen rekening gehouden hoeft te worden met maandelijkse rentebetalingen en niet ook met maandelijkse aflossingen. Hierdoor kan een groter bedrag worden geleend.

[2] Zie GC Kifid nr. 2025-0341, te vinden op www.kifid.nl en artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

[3] Zie o.a. GC Kifid nr. 2023-0807, te vinden op www.kifid.nl.

[4] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2021-0705 en 2018-473, te vinden op www.kifid.nl.

De bank is niet verplicht de overeenkomst met terugwerkende kracht te wijzigen

3.6 Tot slot oordeelt de commissie dat het ook binnen de contracts- en beleidsvrijheid van de bank ligt om niet in te gaan op het verzoek van de consumenten om met terugwerkende kracht een andere overeenkomst aan te gaan. Met een overstap naar de Plusvoorwaarden sluiten partijen namelijk een nieuw product af, aangezien voor de Plusvoorwaarden andere voorwaarden en tarieven gelden.[5] De commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de bank buiten de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gehandeld.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[5] Zie ook GC Kifid nrs. 2025-0341 en 2022-0811, te vinden op www.kifid.nl.