Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0756

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten stellen dat de bank het hypotheekkrediet niet mocht opzeggen. De commissie volgt haar vaste lijn en oordeelt dat de bank het hypotheekkrediet ook in het geval van de consumenten mocht opzeggen. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 21 december 1998 hebben de consumenten een zogeheten hypotheekkrediet afgesloten bij de bank (hierna: het krediet) met een variabele rente en een kredietlimiet van ƒ 118.000,-. Het betreft een kredietfaciliteit die is gekoppeld aan de betaalrekening met als onderpand de woning van de consumenten. Het krediet heeft een onbepaalde looptijd en er gelden geen aflosverplichtingen of opnamebeperkingen.

2.2 De kredietlimiet is begin 2002 verlaagd tot € 15.000,-.

2.3 Per brief van 13 september 2024 heeft de bank het krediet opgezegd, met een opzegtermijn van twee maanden.

Daarbij heeft de bank als reden voor de opzegging gegeven dat zij het krediet niet meer vindt passen in deze tijd en de maatschappelijke ontwikkelingen. In de brief is verder een eenmalige vergoeding van € 100,- aangeboden als de consumenten ervoor zorgen dat het saldo op de beëindigingsdatum positief is. Als alternatief voor het krediet heeft de bank gewezen op het product "Rabo Kort Roodstaan".

2.4 Per 21 november 2024 heeft de bank het krediet daadwerkelijk beëindigd en de aangeboden vergoeding van € 100,- aan de consumenten uitbetaald.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen voortzetting van de hypotheekkredietovereenkomst en schadevergoeding van € 1,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over € 1,- vanaf 15 november 2024.

2.6 De consumenten leggen hieraan – kort samengevat en voor zover relevant – het volgende ten grondslag. De bank heeft aan de opzegging "vage" redenen ten grondslag gelegd en de bank heeft onvoldoende onderbouwd dat deze vorm van krediet niet meer passend is in deze tijd en niet meer past bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Het is de consumenten onduidelijk waar het daarbij concreet om gaat. Voor zover het al valide argumenten zijn, gaan ze niet op in het geval van de consumenten. De consumenten vormen geen enkel financieel risico en wensen het krediet aan te houden om financieel flexibel te zijn en in (onverwachtse) gevallen te beschikken over extra krediet. De consumenten willen deze flexibiliteit ook in de toekomst graag behouden. Zij lijden schade door de opzegging van het hypotheekkrediet, doordat zij ofwel een aanzienlijk saldo moeten aanhouden op hun betaalrekening om flexibel te zijn, waarover zij geen rente ontvangen, of moeten gebruikmaken van Rabo Kort Roodstaan, waarvoor zij een fors hogere rente moeten betalen.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal daarop hierna worden ingegaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die moet worden beantwoord is of de bank het krediet mocht opzeggen. De commissie volgt haar vaste lijn en oordeelt dat de bank het krediet mocht opzeggen.[1] Dit oordeel zal hieronder worden toegelicht.

[1] Zie onder meer GC 2024-0475, 2024-0718, 2024-0789, 2025-0063 en 2025-0013, te vinden op www.kifid.nl.

3.2 De commissie merkt op dat de consumenten hun standpunten zeer uitgebreid hebben toegelicht. De standpunten van de consumenten zullen in deze uitspraak worden samengevat, maar de commissie heeft uiteraard kennis genomen van al hetgeen de consumenten hebben aangevoerd. De commissie zal zich in haar oordeel echter beperken tot hetgeen relevant is voor de te beantwoorden rechtsvraag.

Mocht de bank het krediet opzeggen?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank een opzegbevoegdheid heeft. Deze opzegbevoegdheid volgt uit artikel 214 van de Betaalvoorwaarden 2022. Eerdere op de overeenkomst van toepassing zijnde versies van de algemene (bank)voorwaarden bevatten soortgelijke opzegbevoegdheden.

3.4 De bank mag de overeenkomst dus in principe opzeggen. Uit artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW) volgt echter dat een bank van haar opzegbevoegdheid geen gebruik mag maken als dat in een concreet geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij geldt dat banken vanwege hun maatschappelijke functie een zorgplicht hebben, waardoor zij bij hun dienstverlening rekening moeten houden met de belangen van hun klanten, zoals ook terecht door de consumenten is opgemerkt. Daarom kan een bank onder bijzondere omstandigheden – ondanks een opzegmogelijkheid – worden verplicht een overeenkomst voort te zetten. Om te bepalen of die verplichting in het geval van partijen geldt, zal de commissie het belang van de bank afwegen tegen het belang van de consumenten. Alle omstandigheden van het geval wegen daarbij mee.

3.5 De commissie oordeelt – onder verwijzing naar haar vaste lijn – dat het de bank in beginsel vrij staat haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in het nieuwe beleid. De bank heeft toegelicht dat het hypotheekkrediet niet meer past bij de huidige tijd en de visie die zij heeft op financieel gezond leven. Het krediet hoeft niet te worden afgelost gedurende de looptijd, wat het risico met zich meebrengt dat voor een kortdurend bestedingsdoel een zeer lange rente-verplichting (met rente op rente) geldt. Zodra de lasten stijgen of het inkomen daalt kunnen klanten in de problemen komen en dit wordt mogelijk pas opgemerkt als de kredietlimiet wordt bereikt. De bank is daarom van mening dat het hypotheekkrediet niet meer passend is voor haar klanten en heeft besloten om geheel met het krediet te stoppen. De bank begrijpt dat flexibiliteit prettig is voor de consumenten, maar juist deze flexibiliteit maakt het product risicovol, omdat voor veel klanten lastig in te schatten is wat de gevolgen kunnen zijn van het opnemen van het krediet, aldus de bank.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende onderbouwd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het voor al haar klanten stopzetten van het hypotheek-krediet. Dat de door de bank genoemde risico's (mogelijk) voor de consumenten niet gelden, doet daaraan niet af. De bank heeft voldoende onderbouwd dat deze risico's er in zijn algemeenheid zijn en zij mag op basis hiervan de beslissing nemen om het hypotheek-krediet voor al haar klanten te beëindigen.

Dat de bank niet eerder is overgegaan tot het stopzetten van de lopende hypotheek-kredieten, terwijl zij het product al sinds 2015 niet meer aanbiedt, rechtvaardigt op zichzelf niet de conclusie dat de opzegging dan dus naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit doet er niet aan af dat het een product is dat in de toekomst mogelijk financiële risico's voor klanten meebrengt. De bank heeft dat naar het oordeel van de commissie ook voldoende beargumenteerd aan de hand van de huidige inflatie en de (daarmee ook samenhangende) rentestand.

3.7 De commissie is daarnaast van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consumenten bij het stopzetten van het krediet. Daarbij weegt de commissie allereerst mee dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de consumenten in ieder geval sinds medio 2017 (verder kan de bank niet terugkijken) nauwelijks gebruik hebben gemaakt van het krediet. In het dossier bevinden zich ook geen aanwijzingen dat de consumenten voornemens zijn in de toekomst (meer) gebruik te maken van het krediet. Het belang van de consumenten bij het behoud van het krediet is in zoverre dan ook beperkt en ligt er met name in dat de consumenten financieel flexibel wensen te blijven. Hoewel dit op zichzelf een begrijpelijke wens is, weegt het belang van de bank bij het beperken van financiële risico's voor al haar klanten zwaarder. Bovendien geldt dat de consumenten ook op andere manieren een financiële buffer kunnen opbouwen. Dat consumenten voor andere producten mogelijk meer rente moeten betalen, maakt niet dat deze producten dan dus risicovoller zijn. De bank heeft toegelicht dat het probleem van het hypotheekkrediet is dat consumenten onbeperkt opnieuw kunnen opnemen en geen aflosverplichting hebben. Dit geldt voor de andere kredieten niet.

3.8 De commissie begrijpt dat het vervelend is dat de alternatieven mogelijk duurder zijn, maar dit maakt nog niet dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank het krediet opzegt. Het is – anders dan de consumenten lijken te veronderstellen – ook niet zo dat de bank nooit beslissingen mag nemen op grond van haar toekomende bevoegdheden die nadelig uitpakken voor haar klanten. Zij mag dit alleen dan niet doen, als dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie is gezien hetgeen hiervoor is overwogen van oordeel dat de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit betekent dat de bank het krediet mocht opzeggen.

Bejegening bank

3.9 De consumenten zijn verder nog van mening dat de bank onvoldoende op hun standpunten is ingegaan en zich daarbij respectloos en beledigend heeft uitgelaten, door de standpunten van de consumenten weg te zetten als overpeinzingen of mijmeringen. De commissie overweegt daartoe als volgt. De bank heeft gereageerd op de klacht van de consumenten en heeft daarbij gereageerd op hetgeen zij relevant acht. Dit mag de bank doen. De commissie ziet niet dat de bank de consumenten respectloos heeft behandeld of zich beledigend heeft uitgelaten jegens de consumenten.

Dat de consumenten het inhoudelijk niet eens zijn met de reactie van de bank, maakt deze reactie nog niet respectloos of beledigend.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 214 van de Betaalvoorwaarden 2022 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten-)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving, onder meer omdat de bank ook zonder opzegbeding in beginsel de bevoegdheid heeft om duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd (onder omstandigheden) op te zeggen. Daarbij merkt de commissie op dat het feit dat de consumenten menen dat de bank – in dit geval – geen gebruik mag maken van haar opzegbevoegdheid van de onderhavige kredietovereenkomst, het beding op zichzelf nog niet onredelijk bezwarend maakt.

Conclusie

3.11 De commissie acht de opzegging gezien het voorgaande niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit leidt ertoe dat de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Artikel 214 Betaalvoorwaarden 2022

"(...) Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. Wij kunnen het krediet bijvoorbeeld opzeggen als u het krediet niet gebruikt. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee maanden. U kunt na afloop van de opzegtermijn het krediet niet meer gebruiken. (...)"