

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0548**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

|                 |                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 9 juli 2025                                                                  |
| Klacht van      | De consument                                                                 |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Niet-bindend advies                                                          |
| Uitkomst        | Gedeeltelijk niet-behandelbaar / gedeeltelijk vordering afgewezen            |

### **Samenvatting**

De consument heeft samen met haar partner in 1994 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. Na het overlijden van haar partner is zij in financiële problemen gekomen. Zij stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden omdat een te hoge hypotheek is verstrekt, omdat geen overlijdensrisicoverzekering is geadviseerd of verplicht is gesteld en omdat de woonbestemming en erfpachtconstructie niet zijn gecontroleerd. Daarnaast stelt zij dat de bank haar in 2020 had moeten wijzen op de lage rentestand en de mogelijkheid de hypotheek over te sluiten. De commissie komt tot het oordeel dat het klachtonderdeel over de overlijdensrisicoverzekering niet-behandelbaar is, omdat partijen reeds afspraken hebben gemaakt over een oplossing van dit geschilpunt. Het klachtonderdeel over overkreditering is verjaard. De commissie oordeelt tot slot dat de bank niet verplicht was de consument erop te wijzen dat het gunstig was om de hypotheek in 2020 over te sluiten. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

### **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 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 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 Op 1 juli 1994 heeft de bank aan de consument en haar partner een aflossingsvrije hypothecaire geldlening verstrekt.
- 2.2 Op [datum] 2007 is de partner van de consument overleden. In mei 2010 is een geschil ontstaan tussen de consument en de bank over de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 1994. Volgens de consument heeft de bank daarbij haar zorgplicht geschonden. Ter beëindiging van het geschil hebben partijen in 2014 een schikking getroffen. De schikking is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. De kern van de schikking was dat het rentecontract wordt omgezet naar een rentevaste periode van tien jaren tegen een rente van 2,5%. In de vaststellingsovereenkomst is verder het volgende opgenomen:

*“Overwegende dat:*

*[De bank] en [de consument] een verschil van mening hebben over het al dan niet juist informeren, respectievelijk adviseren betreffende het afsluiten van een levensverzekering bij het aangaan van een financiering ten behoeve van de aankoop van de woning aan de [adres].*

*Dat partijen in gezamenlijk overleg hebben besloten dit verschil van inzicht in der minne te regelen onder de voorwaarden die hieronder nader zijn uitgewerkt.*

*(...)*

*[De consument] ziet nu en in de toekomst af van het voeren van procedures tegen, of het indienen van klachten over [de bank] terzake het informeren c.q. adviseren omtrent de noodzaak dat het afsluiten van een levensverzekering bij het aangaan woningfinanciering in het verleden.*

*(...)”*

- 2.3 Bij brief van 11 november 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de rente-opslag die zij tot dan toe betaalde wordt verlaagd. Het gevolg daarvan is dat de contract-rente is verlaagd van 2,5% naar 2,1%.
- 2.4 In december 2021 heeft de bank de consument telefonisch en per brief benaderd om een afspraak te maken om de betaalbaarheid van de hypotheeklasten te bespreken. Daarnaast heeft de bank haar een brief gestuurd met een uitnodiging om in gesprek te gaan over haar persoonlijke situatie. De consument is daar niet op ingegaan.
- 2.5 Op verzoek van de consument heeft in juni 2023 alsnog een telefonisch gesprek plaatsgevonden over de betaalbaarheid van de hypotheeklasten.

Op 22 augustus 2023 heeft opnieuw een gesprek plaatsgevonden waarbij de betaalbaarheid van de hypotheeklasten tijdens het pensioen van de consument is besproken. Hieruit is naar voren gekomen dat bij een stijging van de rente naar 5% de maandlasten onbetaalbaar zouden worden.

- 2.6 Vanwege het verlopen van de rentevaste periode per 31 januari 2024 heeft de bank op 24 oktober 2023 een rentekeuzeformulier aan de consument gestuurd, met het verzoek om een keuze voor een nieuwe rentevaste periode door te geven.
- 2.7 Op 23 november 2023 heeft een gesprek tussen de consument en de bank plaatsgevonden. Daarbij heeft de consument haar ongenoegen geuit over het eindigen van de rentevaste periode en de hoogte van de rente bij een nieuwe rentevaste periode. Zij heeft de bank verzocht de rente van 2,1% te handhaven. Tussen de bank en de consument zijn hierna nog meerdere gesprekken gevoerd. Op 28 januari 2024 heeft de consument onder protest gekozen voor een verlenging van de hypothecaire geldlening tegen een variabele rente. De bank heeft het verzoek om een rente van 2,1% te blijven hanteren definitief afgewezen op 19 september 2024.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat de bank ertoe wordt verplicht de rente van 2,1% te laten doorlopen zo lang zij in haar woning kan blijven wonen. Zij voert daartoe het volgende aan.
- 2.9 De bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht door in 1994 een te hoge aflossingsvrije hypothecaire geldlening te verstrekken aan de consument en haar partner. Het inkomen van de consument en haar partner was onvoldoende om de hypotheeklasten te kunnen dragen. Na aankoop is bovendien gebleken dat de woning de bestemming van vakantiehuis had. Daar heeft de bank hen destijds niet op geattendeerd. Daarnaast staat de woning op erfpachtgrond. De erfpachtconstructie deugt echter niet, waardoor herfinanciering niet mogelijk is. Ook om deze redenen had de bank de verstrekking van de hypothecaire geldlening moeten weigeren. De consument stelt verder dat de bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht door geen overlijdensrisicoverzekering te adviseren, dan wel verplicht te stellen. De bank had kunnen en moeten weten dat de consument na het overlijden van haar partner in financiële problemen zou komen, omdat zij geen pensioen opbouwde. Door het handelen van de bank is zij in financiële problemen geraakt. De schikking die zij in 2014 met de bank heeft getroffen heeft dat verholpen vanwege de afspraak om de rente te verlagen naar 2,1%, maar dat rentecontract is nu verlopen. De consument is daarom opnieuw in financiële ellende beland.
- 2.10 De consument stelt verder dat de bank in 2020 en 2021 opnieuw is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht door er niet op te wijzen dat de rente op dat moment zo laag was, dat oversluiten van de hypotheek gunstig zou zijn.

#### *Het verweer*

- 2.11 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**

#### *Waar draait deze zaak om?*

- 3.1 De klacht van de consument ziet in de eerste plaats op de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij de verstrekking van een de hypothecaire geldlening aan de consument en haar partner door 1) een te hoge hypotheek te verstrekken, 2) geen overlijdensrisico-verzekering te adviseren, dan wel verplicht te stellen en 3) de bestemming van de woning en de erfpachtconstructie niet te onderzoeken. In de tweede plaats draait de klacht om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door in 2020 en 2021 niet te adviseren om de hypotheek over te sluiten vanwege de lage rentestand.
- 3.2 De bank heeft zich onder meer verweerd met een beroep op niet-behandelbaarheid van de klacht en met een beroep op verjaring. De commissie zal eerst deze verweren beoordelen om vast te stellen op welke klachtonderdelen zij inhoudelijk kan ingaan.

#### *Is de klacht behandelbaar?*

- 3.3 De bank heeft het verweer gevoerd dat de klacht van de consument over het schenden van de zorgplicht bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening niet-behandelbaar is omdat deze klacht in 2014 al is afgewikkeld doordat een schikking is getroffen.
- 3.4 De bank doet daarmee een beroep op vraag 3 onder 5 van het reglement.<sup>1</sup> Daarin is het volgende bepaald:

***“3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?***

*(...)*

*5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.”*

- 3.5 Dit betekent dat Kifid de klacht van de consument niet kan behandelen voor zover de klacht of een onderdeel daarvan al onderwerp is geweest van een schikking.
- 3.6 Vast staat dat partijen in 2014 een schikking hebben getroffen.

---

<sup>1</sup> Het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te raadplegen via [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).

Daarin is opgenomen dat de bank en de consument een verschil van mening hebben over het al dan niet juist informeren, respectievelijk adviseren betreffende het afsluiten van een levensverzekering bij het aangaan van een financiering ten behoeve van de aankoop van de woning aan de [adres]. Verder is onder punt 4 van de overeenkomst opgenomen dat de consument nu en in de toekomst afziet van het voeren van procedures of het indienen van klachten over de bank ter zake het informeren c.q. adviseren omtrent de noodzaak dat het afsluiten van een levensverzekering bij het aangaan woningfinanciering in het verleden.

- 3.7 De commissie legt deze bepalingen zo uit dat het onderwerp van de schikking was: het schenden van de zorgplicht van de bank vanwege het niet juist informeren of adviseren over het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering bij het aangaan van de hypothecaire geldlening. Dat de consument, zoals de bank stelt, in de aanloop naar de schikking heeft geklaagd over "haar financiële problemen", te hoge maandlasten en/of een te hoge financiering, maakt dat niet anders. Waar het om gaat is of er afspraken zijn gemaakt om de klacht definitief op te lossen. De tekst van de vaststellingsovereenkomst bevat geen enkele verwijzing naar een geschil over het verstrekken van een te hoge hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de commissie bevat de vaststellingsovereenkomst daarom geen afspraken om het klachtonderdeel over de verstrekking van een te hoge hypothecaire geldlening definitief op te lossen.
- 3.8 De slotsom is dat op grond van vraag 3 onder 5 van het reglement enkel het klacht-onderdeel over het schenden van de zorgplicht door de bank wegens het niet adviseren dan wel verplicht stellen van een overlijdensrisicoverzekering niet behandelbaar is. De commissie zal op dit onderdeel van de klacht niet inhoudelijk ingaan.

#### *Verjaring*

- 3.9 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van de consument over de gestelde zorgplichtschending is verjaard op grond van art. 3:310 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie zal dit verweer beoordelen ten aanzien van de gestelde zorgplichtschending wegens het verstrekken van een te hoge hypothecaire geldlening en het niet onderzoeken van de woonbestemming en de erfpachtconstructie.
- 3.10 In art. 3:310 BW is bepaald dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgend op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. Volgens de bank zijn beide klachtonderdelen verjaard zowel op grond van de verjaringstermijn van vijf jaren als de verjaringstermijn van twintig jaren.
- 3.11 De schadeveroorzakende gebeurtenis is in dit geval de verstrekking van de hypothecaire geldlening op 1 juli 1994.

De commissie overweegt dat uit de stukken kan worden afgeleid dat de consument in ieder geval met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon bekend was toen zij in mei 2010 – in de aanloop naar de schikking in 2014 – bij de bank aankaatte dat sprake was van een te hoge hypothecaire geldlening. Verder is in de vaststellingsovereenkomst ook een bepaling opgenomen over de woonbestemming, zodat zij ook van die schadeveroorzakende gebeurtenis op de hoogte moet zijn geweest. De commissie is op basis hiervan van oordeel dat de vordering van de consument die verband houdt met het verstrekken van een te hoge hypothecaire geldlening en het niet onderzoeken van de woonbestemming is verjaard in mei 2015, of in ieder geval in 2019, vijf jaren nadat een schikking is getroffen. Het is de commissie niet gebleken dat de verjaring nadien is gestuit. Deze klachtonderdelen zijn daarom ongegrond.

- 3.12 Wat de gestelde zorgplichtschending wegens het niet onderzoeken van de erfpachtconstructie betreft, overweegt de commissie dat uit de stukken blijkt dat de consument dit pas voor het eerst ter sprake heeft gebracht in 2024. Door verloop van dertig jaren na de schadeveroorzakende gebeurtenis zonder stuitingshandeling is dit onderdeel van de klacht verjaard door verloop van de lange verjaringstermijn van twintig jaren. De commissie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

*Geen advies tot oversluiten bij lage rentestanden*

- 3.13 Het klachtonderdeel dat dan nog resteert is het onderdeel over het niet adviseren om de hypotheek over te sluiten in 2020 of 2021 vanwege de lage rentestanden. Dit klachtonderdeel slaagt niet. De commissie licht dat als volgt toe.
- 3.14 Het initiatief voor het tussentijds openbreken van een rentecontract ligt in beginsel bij de consument.<sup>2</sup> Dit zou anders kunnen zijn als tussen partijen afspraken zijn gemaakt waaruit een verplichting voor de bank voortvloeit om actief te wijzen op een lage rentestand. Een dergelijke verplichting zou bijvoorbeeld kunnen voortvloeien uit een adviesrelatie. In dit geval is echter niet gebleken dat tussen de bank en de consument een adviesrelatie tot stand is gekomen. Desondanks heeft de bank de consument in 2021 benaderd om haar situatie te bespreken. Dat de consument daar zelf niet op is ingegaan komt voor haar eigen rekening.

*Conclusie*

- 3.15 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat het klachtonderdeel over het niet adviseren, dan wel verplicht stellen van een overlijdensrisicoverzekering niet behandelbaar is. De overige klachtonderdelen zijn verjaard, dan wel ongegrond.

---

<sup>2</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-276 en 2021-0554

#### 4. De beslissing

De commissie:

- Verklaart het klachtonderdeel over de overlijdensrisicoverzekering niet-behandelbaar; en
- Wijst voor het overige de vordering af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)