

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0554  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en  
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2020  
Ingediend door : De consumenten  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 16 juni 2021  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

Hypotheek/Bank. Private Bank klanten. Zorgplicht. De consumenten zijn van mening dat de bank in 2019/ 2020 de zorgplicht waartoe zij jegens gehouden is heeft geschonden en daarom schadeplichtig is. In de kern is de klacht van de consumenten gericht op de niet (pro)actieve benadering van de bank over het openbreken van de rentecontracten terwijl de bank zich daartoe volgens de consumenten wel heeft verplicht. Hiernaast hebben de consumenten zich erover beklaagd dat de bank hen heeft afgeraden de rentecontracten tussentijds open te breken. Ook zijn de consumenten van mening dat de bank op onterechte gronden hun verzoek om een netto-berekening van de gevolgen van een voortijdige beëindiging van het rentecontract gevolgd door een herfinanciering bij de bank, heeft afgewezen. Anders dan de consumenten menen is de commissie van oordeel dat van een zorgplichtschending door de bank geen sprake is. De klachten en de daarop gebaseerde vorderingen worden dan ook afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) 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 De consumenten, die gebruik maken van de diensten van de afdeling privatebanking van de bank, hebben in 2011 bij de bank een hypothecaire geldlening (geldlening) afgesloten. De geldlening bestaat uit drie aflossingsvrije leningdelen, waarbij de rente voor deze leningdelen voor 20 jaar is vastgezet. In de toepasselijke voorwaarden (Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen Rabobank 2010 (AV 2010)) is in artikel 22 sub a vastgelegd dat de rente gedurende de looptijd niet wordt gewijzigd en dat de bank voor het verstrijken van de looptijd een nieuw renteaanbod zal doen.
- 2.2 In de aan de geldlening voorafgegane offerte is over vervroegde aflossingen per leningdeel voor zover relevant vermeld dat per kalenderjaar 20% van de oorspronkelijke hoofdsom zonder vergoeding kan worden afgelost; dit is eveneens in de AV 2010 vastgelegd. Meer specifiek is in artikel 22 (Rente voor een bepaalde periode vast) sub d AV 2010 voor zover relevant bepaald: *“(...) Als u in een kalenderjaar niet vervroegd hebt afgelost, dan mag de voor dat kalenderjaar toegestane aflossing zonder vergoeding in een later kalenderjaar niet meer plaatsvinden. (...)”*.
- 2.3 De consumenten hebben in 2015 op de geldlening vroegtijdig boetevrij afgelost. De bank heeft desgevraagd de consumenten op 5 januari 2016 per mail herinnerd aan de mogelijkheid om € 90.000,- boetevrij vervroegd af te lossen. De consumenten hebben enige tijd later bij de bank (mail van 20 januari 2016) geïnformeerd naar de mogelijkheden de vergoedingsvrije ruimte te herfinancieren. De consumenten hebben daarbij voor zover relevant geschreven: *“(...) Dat vraagstuk [herfinancieren vergoedingsvrije ruimte, toevoeging commissie] zou ik ook voorleggen aan mijn fiscalist. (...)”*. De bank heeft dit verzoek van de consumenten afgewezen.
- 2.4 De consumenten hebben de bank op 28 juli 2016 diverse vragen over de geldlening gemaild, zoals bijvoorbeeld over de hoogte van de verschuldigde boete als eind 2016 de geldlening geheel wordt afgelost. Naar aanleiding hiervan hebben partijen elkaar op 20 september 2016 gesproken en is tijdens dit gesprek de nieuwe adviseur private banking aan de consumenten voorgesteld.
- 2.5 De consumenten hebben van dit gesprek een verslag opgesteld en de bank gemaild.

In dit verslag is, voor zover relevant, vermeld:

“(…)

**Volgens X** [naam private banker, toevoeging commissie] **is de rol van de account-manager private banking :**

- Behartigen alle bankzaken van client; raadpleegt waar nodig Rabo specialist
- Normaal 1 x per 3 jaargesprek met klant -> mag ook 1 x per jaar
- Daarbij hoort ook het in de gaten houden of er bepaalde zaken voor de client beter anders kunnen . Bijvoorbeeld zoals nu blijkt, ook in geval de hyp hoogte minder dan 65 % van de WOZ waarde is, het aangeven van een korting op de hyp. Rente

Onze WOZ waarde 1 jan 2015 was 1.243.000 -> hyp 544.000= slechts 44 %

- Dus daarbij hoort ook het adviseren in het eventueel wel/ niet en tot in hoeverre aflossen hypotheek dan wel het omzetten of het oversluiten van de hypotheek enz .

X kijkt na hoeveel de huidige hyp rente daardoor omlaag kan (mogelijk 0,3 a 0,4%) X

Z [initialen consument, toevoeging commissie] daar tzt de laatste WOZ waarde opgave van de Gemeente aan de bank geven Z

(…)

**6 Z / Rabo samen : Hypotheek mogelijkheden** [naam consumenten, toevoeging commissie]

(…)

- X heeft p/hypotheek van mij 2 berekeningen gemaakt uitgaande van 11 jrs rente n.l.: a. Wat is de terugverdientijd indien alles aflossen en boete over rest looptijd betalen (Is wel fors bedrag maar is( 52 % ?) aftrekbaar ( ook nog na prinsjesdag ? )

b. Wat is de met nu vergelijkbare rente bij rentemiddeling

\* beide heeft ze opgezet vanuit de huidige rente van 4,6 % die stamt uit tijd van het penthouse waarop toen 920.000 hyp. zat; In % een bedrag boven de huidige grens van de hyp rente 0,3 a 0,4 % lager is

\* X laat nu:

a. Bezien wat voordeliger voor mij is n.l.:

- of eerst verlagen huidige hyp rente i.v.m. Hyp is < dan 65 % van WOZ waarde en dan huidige hyp openbreken en boeterente bepalen

- of eerst openbreken huidige hypotheek en boeterente berekenen

b. Aanpassen huidige afgegeven berekeningen daarop (uitgaande van 11 jr vast)

c. Idem voor 20 jr vast

d. Beiden ook voor, door rentemiddelings ontstane nieuwe rente %

(Hoe langer de looptijd is, over hoe langere periode de boeterente wordt uitgesmeert en hoe hoe lager de hypotheekrente dus zal zijn )

*Let wel; mocht je dit pand verkopen, dan moet je op moment van verkoop pand alsnog boete rente betalen over de resterende looptijd (Ook als je de hypotheek meeneemt naar financiering nieuwe pand ? )* *? Voor X*

*e. Opmerking : het boete bedrag dat Rabo heeft aangegeven moet in 1e instantie worden betaald doch daarvan krijg ik via belasting 52 % terug*

*X : bank rekent bij terugverdiendtijd met bruto bedrag boete, terwijl client moet kijken aan netto boeterente !*

*X bepleit bij Rabo directeur private banking of Rabo om enige coulance mbt mijn hyp. X*

*En wel omdat:*

- Z voor Rabo miljoenen verlies bespaart heeft (verhaal bijzonder beheer)*
- Z samen met [familielid Z] een interresante klantomvang heeft met 0 risico*
- Z een fors bedrag per jaar betaald aan transactiekosten beleggen terwijl [naam beleggingsadviseur Z] alles online regelt*
- Toezegging dat als penthouse is verkocht, dat bedrag ook bij de Rabo te stallen*
- Daarnaast heeft de voorzitter van de RvB Rabo vorig jaar in het NRC in interview gezegd dat Rabo het vertrouwen bij haar klanten, klant voor klant terug moet zien te winnen; nu hier ligt een kans. (...)"*

2.6 De bank heeft naar aanleiding van dit verslag de consumenten op 6 oktober 2016 voor zover relevant gemaild:

*"(...) Zoals afgesproken heb ik het door u gemaakte verslag gelezen en ik kan stellen dat het een prima weergave van onze afspraak is. Een aantal aspecten liggen wellicht iets genuanceerder dan nu is weergegeven, maar dat doe wat mij betreft niet af aan de strekking van het verslag.*

*(...)*

*Op de punten die nog openstaan met betrekking tot uw hypotheek en Rabo Gouden HanddrukSparen kom ik volgende week terug. (...)"*

2.7 Op verzoek van de consumenten heeft de bank zowel tijdens de bespreking in september 2016 als daarna enkele boeterente berekeningen (waarvan één keer met een renteaanbod) opgesteld en overhandigd. De bank heeft het verzoek van de consumenten over het verlenen van een korting op de boeterente afgewezen. Over de nieuwe af te sluiten rente is door de bank medegedeeld dat een korting van 0,2% wordt verleend als de hypotheekrente maandelijks van de bij de bank aangehouden rekening wordt geïncasseerd. De consumenten mailen de bank op 21 december 2016 de boeterenteberekeningen door een eigen onafhankelijk hypotheekadviseur te hebben laten beoordelen. In dit mailbericht laten de consumenten verder weten in 2016 nog een bedrag boetevrij te willen aflossen en te overwegen om in 2017 het resterende deel van de geldlening geheel af te lossen met het verzoek aan de bank een boeterente berekening op te stellen. De bank heeft hieraan voldaan.

In 2016 zijn de rentecontracten ongewijzigd gebleven en is de geldlening niet afgelost.

- 2.8 Op 11 april 2017 hebben de consumenten en de bank onder meer met elkaar over het openbreken van de rentecontracten gesproken en hebben de consumenten hun opgestelde netto berekeningen aan de bank voorgelegd. De bank heeft hierover opgemerkt dat die berekeningen er op hoofdlijnen goed uitzien maar (fiscaal) niet helemaal juist zijn. Naar aanleiding van dit verzoek is door de bank voorgesteld de financiële situatie van de consumenten te laten analyseren door middel van de zogenoemde *Adviesroute Financiële Planning*; de consumenten hebben hiervan geen gebruik gemaakt.
- 2.9 De consumenten hebben in mei 2019 de bank om een aflosnota voorzien van een boeterenteberekening gevraagd. De consumenten hebben daarnaast de bank gevraagd hen over de duur van een nieuw rentecontract (rekening houdend met hun leeftijd) te adviseren. De boeterenteberekening alsmede het renteaanbod worden door een onafhankelijk adviseur gecontroleerd en vergeleken met andere aanbieders, zo laten de consumenten weten. De consumenten hebben verder geschreven: “(...) ik ga er van uit dat de Rabo, als grootste hypotheek verstrekker van Nederland, voor mij als trouwe klant een reële boete rente vraagt en tevens een concurrerende nieuwe hypotheek aanbieding maakt. (...)”.
- 2.10 De bank heeft vervolgens de aflosnota toegestuurd, naar de rentetarieven op de website verwezen en verteld niet over de duur van het nieuwe rentecontract te kunnen en mogen adviseren. De consumenten hebben van deze informatie verder geen gebruik gemaakt.
- 2.11 De consumenten hebben na de ontvangst van de aangevraagde boeterenteberekening in januari 2020 de bank een netto voordeelberekening gemaild met de vraag of die berekening ‘*qua principe*’ klopt. De bank laat weten niet op het verzoek de voordeelberekening te beoordelen in te kunnen gaan en adviseert de berekening door een belastingadviseur te laten controleren. Over de nieuwe rente laat de bank (onder meer) weten dat aan een betaalpakketkorting voorwaarden zijn verbonden en voorts dat er in de rente geen opslag is opgenomen omdat de geldlening al in de laagste risicocategorie is geplaatst.
- 2.12 De consumenten hebben zich vervolgens over deze gang van zaken bij de bank beklagd, waarna partijen elkaar hebben gesproken. Het door de consumenten gedane coulance verzoek is door de bank afgewezen. Medio februari 2020 is de geldlening bij de bank geheel afgelost. De in juni 2020 gestarte interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consumenten hun klacht aan Kifid hebben voorgelegd.

*De klacht en vordering*

- 2.13 De consumenten zijn van mening dat de bank vanuit haar rol als hypotheekadviseur haar zorgplicht jegens hen heeft geschonden met schadeplichtigheid ter grootte van € 19.472,- als gevolg. Dit bedrag bestaat uit kosten die verband houden met de oversluiting van de geldlening.
- 2.14 De consumenten klagen in de kern erover dat de bank haar (zorg)verplichtingen zoals neergelegd in de algemene bankvoorwaarden en in het door hen in 2016 opgestelde gespreksverslag niet is nagekomen. Zo heeft de bank nagelaten hen proactief over het oversluiten van rentecontracten te adviseren. Het zijn steeds de consumenten geweest die de bank over het oversluiten van de rentecontracten hebben benaderd. Hiernaast heeft de bank hen in 2019 niet geadviseerd van de vergoedingsvrije ruimte gebruik te maken terwijl de bank wist dat daarvoor de middelen beschikbaar waren en de bank ook wist dat de consumenten hun maandlasten wilden verlagen. Verder heeft de bank de consumenten in januari 2020 op onterechte gronden afgeraden de rentecontracten tussentijds open te breken en vast te zetten tegen een rente van 1,95%, hetgeen een onjuist advies is gebleken. Voorts heeft de bank op onterechte gronden geweigerd een zogenoemde netto berekening ter zake de boeterente op te stellen en hen in plaats daarvan doorverwezen naar een betaald adviestraject. Dit terwijl van de bank verwacht mag worden daartoe in staat te zijn, niet alleen omdat de bank dit in het verleden heeft gedaan en/of omdat een dergelijke berekening onderdeel van een hypotheekofferte uitmaakt maar ook omdat de door de consumenten benaderde deskundigen (zoals de voormalige adviseur private banking van de consumenten en of andere deskundigen) op basis van dezelfde bij de bank bekende informatie een en ander konden verzorgen. Het tegen betaling doorlopen van een specifiek adviestraject is derhalve niet nodig. De consumenten verwijten de bank voorts dat deze hen meer dan eens (zoals ook in januari 2020) heeft afgeraden de rentecontracten tussentijds open te breken hetgeen niet in hun belang was. De consumenten hebben hieraan toegevoegd dat zij als leken uiteraard het advies van een professionele partij als de bank zouden opvolgen. Vanuit de eigen vriendenkring hebben de consumenten begin januari 2020 echter vernomen dat zij wel degelijk financieel belang hebben bij het openbreken van de rentecontracten. Dat de bank de rente stand niet kan voorspellen staat niet ter discussie maar wel staat ter discussie dat de consumenten vanwege de handelwijze van de bank geen dan wel minder voordeel van de historisch lage rentestand hebben kunnen genieten. De consumenten verwijten de bank ook dat zij hen niet heeft geadviseerd hun inkomsten op een betaalrekening bij de bank te storten opdat zij voor een rentekorting ad 0,2% konden opteren. Tot slot verwijten de consumenten de bank dat zij hen niet in overweging heeft gegeven de vergoedingsvrije ruimte, de vergoedingsrente en de kosten van oversluiten te herfinancieren. De consumenten hebben zich vanwege dit alles (waaronder de niet oplossingsgerichte houding van de bank) genoodzaakt gezien de geldlening elders onder te brengen.

*Het verweer*

- 2.15 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**

*Inleiding*

- 3.1 De commissie heeft ter toetsing de vraag voorgelegd gekregen of de bank als (private banking) adviseur haar jegens de consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden en tot schadevergoeding gehouden is. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hierna toe.

*(Pro actief) advies openbreken rentecontracten*

- 3.2 De commissie is met de bank van oordeel dat de bank zich niet op grond van de algemene bankvoorwaarden of op grond van het gespreksverslag van de consumenten heeft verplicht hen pro actief over het openbreken van de rentecontracten te adviseren. De commissie volgt de bank in haar verweer dat het gespreksverslag een eigen interpretatie is van de consumenten en daarnaast niet uit de reactie van de bank is op te maken dat zij zich tot pro actief adviseren heeft verplicht. Hier komt bij dat door de commissie<sup>1</sup> al eerder is overwogen dat het initiatief voor het tussentijds openbreken van de rentecontracten bij de consumenten ligt. Bij het aangaan van de geldlening zijn de rentecontracten immers voor 20 jaar vastgezet en wordt de rente gedurende de looptijd van het contract niet gewijzigd. De bank heeft zich verplicht tijdig voor ommekomst van de looptijd van die contracten de consumenten een nieuw voorstel aan te bieden. Tot meer of iets anders is de bank niet gehouden. Overigens kan worden vastgesteld dat de consumenten met regelmaat de bank over het openbreken van de rentecontracten hebben benaderd en de bank daarop heeft gereageerd met het aanbieden van informatie, boeterenteberekeningen en een renteaanbod. Hieraan kan worden toegevoegd dat de consumenten ook meer dan eens hebben laten weten de boeterenteberekeningen en de renteaanbiedingen door hen zelf benaderde deskundigen te laten controleren en af te zetten tegen hetgeen door andere aanbieders wordt aangeboden.
- 3.3 Wat de stelling van de consumenten betreft over het door de bank (meermaals) afraden de rentecontracten open te breken, wordt het volgende overwogen. De consumenten hebben deze stelling meer dan eens herhaald zonder deze van een verifieerbare onderbouwing te voorzien. De bank daarentegen heeft deze stelling gemotiveerd betwist. Onder meer door op te merken dat een dergelijk advies niet wordt verstrekt en daarbij te verwijzen naar hetgeen daarover met de consumenten is gedeeld, zie hiervoor onder 2.10.

---

<sup>1</sup> Geschillencommissie Kifid nr. 2018-276



Dit alles leidt ertoe dat niet is komen vast te staan dat de bank (al dan niet op ondeugdelijke gronden) de consumenten het openbreken van de rentecontracten heeft ontraden. Dit heeft logischerwijs als gevolg dat de stelling van de consumenten als leek de adviezen van de bank als professionele partij te hebben opgevolgd, niet meer hoeft te worden besproken.

#### *Vergoedingsvrije ruimte*

3.4 Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.2 is overwogen rust op de bank ook niet de verplichting de consumenten pro actief te adviseren over het benutten van de vergoedingsvrije ruimte. Hieraan kan worden toegevoegd dat de consumenten van deze contractuele mogelijkheid op de hoogte waren (zie hiervoor onder 2.2) en bovendien van die mogelijkheid meermaals gebruik hebben gemaakt (zie hiervoor onder 2.7). Dat de consumenten in 2019 niet tussentijds boetevrij hebben afgelost, kan de bank derhalve niet worden verweten. Het verwijt van de consumenten dat de bank niet bereid was de boetevrije extra aflossing en de overige kosten te herfinancieren, wordt eveneens gepasseerd. Ten eerste omdat dit niet is overeengekomen (zie hiervoor onder 2.2). En ten tweede omdat de bank deze herfinanciering weliswaar enige tijd heeft gefaciliteerd maar haar beleid heeft gewijzigd en de consumenten van die wijziging op de hoogte zijn gebracht, zie hiervoor onder 2.3.

#### *Nettoberekening*

3.5 Wat het verwijt van de consumenten betreft over het door de bank niet uitvoeren en/of controleren van een netto berekening, wordt het volgende overwogen. De bank heeft gemotiveerd toegelicht dat zij een dergelijke dienst via een specifiek adviestraject aanbiedt. Een dergelijke berekening kan, aldus de bank, namelijk niet zonder aanvullende gegevens worden gemaakt. De bank heeft de consumenten over dit traject in 2017 geïnformeerd, zie hiervoor 2.8. Dat door de bank voor het aanbieden van een dergelijk betaald advies-traject heeft gekozen valt onder de haar toekomstige beleidsvrijheid. Dat andere deskundigen een dergelijke dienst zonder kosten en/of aanvullende gegevens zouden aanbieden, wil niet zeggen dat de bank daar dan dus ook toe gehouden is. Het is dan ook aan de vrijheid van de bank om het soortgelijke in 2019 gedane verzoek van de consumenten af te wijzen. De bank heeft tot slot uitgelegd waarom een dergelijke berekening in een hypotheekofferte is opgenomen. Niet is gebleken dat de bank hierbij van een onjuist uitgangspunt is uitgegaan.

#### *Betaalpakketkorting*

3.6 Over het klachtonderdeel gericht op niet te adviseren over de zogenoemde betaalpakketkorting wordt, tot slot, het volgende overwogen. De bank heeft toegelicht dat deze korting in 2014 is geïntroduceerd en dat de consumenten daarvoor niet in aanmerking kwamen omdat toen niet aan de gestelde voorwaarden werd voldaan. Naast het feit dat informatie over deze korting op de website van de bank te raadplegen is, heeft de bank de consumenten expliciet over deze korting in 2016 (zie hiervoor onder 2.7) en in 2020 (zie hiervoor onder 2.11) en de daaraan gekoppelde voorwaarden geïnformeerd.



Dat de consumenten desondanks (kennelijk) hebben besloten hier niet op in gaan, is niet de bank tegen te werpen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*