

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0092

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V, voorheen handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consumptief krediet. Rechtsverwerking. De consument heeft samen met haar ex-partner in 2001 een consumptief krediet afgesloten bij de bank. In de periode 2011 tot eind december 2019 heeft de bank geen aanspraak gemaakt op betaling uit hoofde van het consumptief krediet. Daarna heeft de bank de consument bericht dat zij een schuld uit het consumptieve krediet had. De commissie oordeelt dat de consument erop mocht vertrouwen dat zij niet langer een schuld aan de bank had uit hoofde van het consumptief krediet. De bank heeft de consument namelijk vanaf 2011 tot eind 2019 jaarlijks schriftelijk bericht dat zij geen schuld meer had uit hoofde van het consumptief krediet. Het beroep op rechtsverwerking slaagt. De commissie wijst de vorderingen van de consument toe.

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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L.H. Haarsma, advocaat, kantoorhoudende te Paterswolde.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met bovengenoemde vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], beiden behandelaar beroepszaken bij de bank.
- 1.4 De consument 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 8 juni 1978 is de consument getrouwd met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) in algehele gemeenschap van goederen. Op 13 augustus 1993 zijn zij huwelijkse voorwaarden overeengekomen waardoor de algehele gemeenschap van goederen niet langer bestond.
- 2.2 Op 3 december 2001 heeft de bank aan de consument en haar ex-partner een SNS Extra Ruimte Hypotheek aangeboden met een kredietlimiet van € 45.400, - (hierna: het consumptief krediet) voor de aankoop van een zeiljacht. Zowel de consument als haar ex-partner hebben de offerte ondertekend. In de offerte en in de bijbehorende voorwaarden staat dat de kredietnemers hoofdelijk aansprakelijk zijn voor verplichtingen uit hoofde van het consumptief krediet. De hypotheek is gevestigd als tweede hypotheek op de destijds nog echtelijke woning, alwaar de consument nog steeds woont.
- 2.3 Op 12 mei 2004 heeft de rechtbank Noord-Nederland de echtscheiding tussen de consument en de ex-partner uitgesproken en op 20 augustus 2004 is de beschikking ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand.
- 2.4 Omstreeks 24 mei 2004 is een zeiljacht door de ex-partner verkocht voor € 82.000, -. Bij vonnis van de rechtbank Noord-Nederland van 7 juni 2006 is de ex-partner veroordeeld tot betaling aan de consument van (onder meer) de helft van de verkoopwaarde van het zeiljacht en de helft van de hypothecaire geldlening die in verband stond met de financiering daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente. Op enig moment hierna is de ex-partner toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP).
- 2.5 Tussen de jaren 2011 tot en met 2019 heeft de bank de consument jaaroverzichten gestuurd waarin telkens stond dat het openstaande saldo van het consumptief krediet € 0,- bedroeg.
- 2.6 In december 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat volgens haar administratie de consument nog een openstaande schuld van het consumptief krediet van € 45.400, - had. De consument heeft hierover een klacht ingediend bij de bank, die is afgewezen. Daarna heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De vordering en klacht

- 2.7 De consument stelt dat de bank haar ten onrechte aansprakelijk houdt voor een vermeende openstaande schuld van € 45.400, - uit hoofde van het consumptief krediet. Zij vordert dat de bank verplicht wordt de vermeende openstaande schuld kwijt te schelden, de door haar betaalde bedragen aan rente en kosten in het kader van het consumptief krediet terug te betalen en de advocaatkosten die zij door dit geschil noodgedwongen heeft moeten maken aan haar terug te betalen. Ter onderbouwing van haar vorderingen voert zij het volgende aan.

- De bank heeft haar recht op betaling verwerkt. Door gedragingen van de bank mocht de consument erop vertrouwen dat de schuld niet langer bestond. De bank heeft haar tussen 2011 en 2019 schriftelijke jaaroverzichten heeft verstrekt waarin ondubbelzinnig stond dat de openstaande schuld van het consumptieve krediet € 0,- was. Uit deze structurele en langdurige mededelingen van de bank mocht de consument redelijkerwijs afleiden dat de schuld was afgewikkeld dan wel kwijtgescholden. In al die jaren heeft de bank nagelaten te waarschuwen dat deze overzichten onjuist zouden zijn, of dat er sprake was van een nog openstaande schuld of een administratieve fout. Het is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat zij nog verplicht kan worden de openstaande schuld terug te betalen.
- Daarnaast had het consumptief krediet nooit verstrekt mogen worden aan haar ex-partner, gezien het feit dat hij een identiteitsbewijs van hun zoon gebruikte om het consumptief krediet aan te vragen. Als de bank beter had opgelet, zou zij bovendien hebben kunnen zien dat op de naam van haar ex-partner een negatieve bijzonderheids-codering in het BKR-register was geplaatst.
- Ten slotte is het in strijd met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid om van de consument terugbetaling te verlangen van een bedrag waar zij nooit de vruchten van heeft geplukt. Haar ex-partner heeft van het consumptief krediet een zeiljacht gekocht en later weer verkocht voor € 82.000,-, maar de opbrengst heeft hij niet met haar gedeeld. Vervolgens is haar ex-partner in de WSNP beland en uiteindelijk is hij failliet verklaard en heeft hij in een later stadium de "schone lei" ontvangen. Het is derhalve onredelijk om haar om die redenen volledig aansprakelijk te houden voor terugbetaling.

Het verweer

- 2.8 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de consument nog betalingsverplichtingen uit het consumptief krediet aan de bank heeft. Om die vraag te beantwoorden is het van belang of de bank haar recht in deze heeft verwerkt. De consument stelt namelijk dat zij door actieve handelingen van de bank erop mocht vertrouwen dat zij geen openstaande schuld meer had. De commissie is van oordeel dat het beroep op rechtsverwerking slaagt en zij licht dat hieronder toe.

Toetsingskader

- 3.2 Rechtsverwerking vloeit voort uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid, conform artikelen 6:2 lid 2 en 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).¹ Uit die artikelen volgt dat een schuldeiser, in dit geval de bank, geen aanspraak kan maken op betaling van een schuld uit een overeenkomst, als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Omdat een beroep op rechtsverwerking neerkomt op de beperkende werking van redelijkheid en billijkheid, past de commissie terughoudendheid toe bij de toepassing van dit beginsel. Enkel tijdsverloop is onvoldoende om rechtsverwerking aan te nemen. Vereist is dat de schuldeiser zich op een wijze heeft gedragen die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onverenigbaar is met het vervolgens (andermaal) geldend maken van haar recht.² Daarvoor zijn feiten en omstandigheden vereist op grond waarvan moet worden geoordeeld dat hetzij bij de schuldenaar het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de schuldeiser zijn recht niet meer zal uitoefenen, hetzij dat sprake is van onredelijk nadeel aan de zijde van de schuldenaar als de schuldeiser zijn aanspraak alsnog geldend zal maken.³ In het algemeen betekent dit dat de schuldeiser een actieve handeling of gedraging moet verrichten voordat er sprake is van rechtswerking.

Het beroep op rechtsverwerking slaagt

- 3.3 De bank heeft de consument vanaf 2011 gedurende acht jaar in de waan gebracht en gelaten dat zij geen schuld meer aan de bank had uit hoofde van het consumptief krediet. De bank heeft de consument deze jaarafschriften tussen 2011 en 2019 gestuurd waarin de bank verklaart dat de consument niets meer aan haar verschuldigd was uit hoofde van het consumptief krediet. Naast het feit dat een aantal jaarafschriften aanwezig is in het dossier, is dit ter zitting bevestigd door partijen. Op de jaarafschriften staat telkens het "Saldo rekening op 31 december [jaartal] € 0,00" en daaronder "Saldo rekening op 31 december [jaartal erna] € 0,00" vermeld. In die jaarafschriften heeft de bank op geen enkele wijze een voorbehoud gemaakt. Verder is gesteld noch gebleken dat de bank in deze periode van acht jaar de consument tussentijds op enige wijze heeft geïnformeerd dat zij administratieve fouten had gemaakt of dat zij de consument heeft gewezen op de bestaande schuld uit het consumptief krediet. Pas in december 2019 heeft de bank de consument bericht dat zij nog een schuld had. De commissie is van oordeel dat de consument door de hiervoor genoemde gedragingen van de bank erop mocht vertrouwen dat zij geen schuld meer uit het consumptief krediet had en aldus dat de bank haar recht niet (meer) geldend zou maken.

¹ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

² Zie Hoge Raad 29 september 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZC1827, rechtsoverweging 3.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie Hoge Raad 7 juni 1991, ECLI:NL:HR:1991:ZC0271 en Hoge Raad 29 september 1995, ECLI:NL:HR:1995:ZC1827, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.4 Dit betekent dat de bank haar recht heeft verwerkt om van de consument betaling te vorderen van de rente en aflossingen van het consumptieve krediet. De klacht van de consument is dus gegrond. De bank moet de consument schriftelijk bevestigen dat de consument geen schuld aan de bank heeft uit hoofde van het consumptief krediet. Indien de consument na 2019 nog bedragen aan de bank heeft betaald uit hoofde van het consumptief krediet, moet de bank die bedragen als onverschuldigd betaald aan de consument terugbetalen.

De bank moet de advocaatkosten terugbetalen

- 3.5 De commissie volgt de consument in haar stelling dat zij door het handelen van de bank noodgedwongen advocaatkosten heeft moeten maken. De consument is de procedure bij Kifid immers gestart omdat de bank haar had bericht dat zij betalingsverplichtingen uit hoofde van het consumptief krediet had. Op grond van artikel 237 lid 1 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) komen de advocaatkosten voor vergoeding in aanmerking.⁴ De commissie bepaalt aan de hand van haar Liquidatietarief dat de bank een bedrag van € 1000,- (2 procespunten x het tarief van € 500,- voor advocaten) aan haar vergoedt. Voor de berekening van de advocaatkosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document Liquidatietarief Kifid behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid.⁵ De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen tussen de € 20.000,- en € 50.000,-. Deze tariefgroep correspondeert met tariefgroep VI.⁶

Conclusie

- 3.6 De commissie is van oordeel dat de bank haar vorderingsrecht heeft verwerkt. De vorderingen van de consument worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak:

- aan de consument een schriftelijke bevestiging stuurt dat de consument geen schuld aan de bank heeft uit hoofde van het consumptief krediet;
- aan de consument de bedragen terugbetaalt, indien de consument na 2019 betalingen aan de bank heeft verricht uit hoofde van het consumptief krediet;
- aan de consument een bedrag van € 1000,- aan advocaatkosten vergoedt.

⁴ Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

⁵ Zie *Liquidatietarief Kifid, bij reglement Geschillencommissie (vanaf 1 oktober 2023)*, te vinden op www.kifid.nl.

⁶ Idem.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:2

1. *Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.*
2. *Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Artikel 6:248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 237

1. *De partij die bij vonnis in het ongelijk wordt gesteld, wordt in de kosten veroordeeld. De kosten mogen echter geheel of gedeeltelijk worden gecompenseerd tussen echtgenoten of geregistreerde partners of andere levensgezellen, bloedverwanten in de rechte lijn, broers en zusters of aanverwanten in dezelfde graad, alsmede indien partijen over en weer op enkele punten in het ongelijk zijn gesteld. Ook kan de rechter kosten die nodeloos werden aangewend of veroorzaakt, voor rekening laten van de partij die deze kosten aanwendde of veroorzaakte.*

(...)