Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1003

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	8 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	NIBC Direct Hypotheken B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen NIBC
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 en 3) het verweerschrift van NIBC.

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 en NIBC hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij NIBC. Naar aanleiding van signalen dat de consument zijn woning mogelijk aan een derde verhuurde of in gebruik had gegeven, heeft NIBC hiernaar onderzoek gedaan en de consument om informatie over de bewoningssituatie gevraagd. De consument vindt dat NIBC dit niet mocht doen en dat NIBC daarmee ten onrechte de bewijslast bij hem heeft gelegd. De commissie oordeelt dat NIBC voldoende aanleiding had om onderzoek te doen en de consument om de gevraagde informatie mocht verzoeken. Van een ongeoorloofde omkering van de bewijslast is geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

NIBC mocht onderzoek doen naar de bewoningssituatie

3.1 De consument heeft in 2023 bij NIBC een hypothecaire geldlening afgesloten voor de financiering van zijn woning.

Op grond van de hypotheekakte en de toepasselijke algemene voorwaarden moet de consument de woning zelf bewonen en mag hij de woning niet zonder schriftelijke toestemming van NIBC verhuren of anderszins aan een derde in gebruik geven.

3.2 NIBC had voldoende aanleiding om te onderzoeken of de consument aan deze verplichtingen voldeed. In het kader van een onderzoek naar aanleiding van een betalingsachterstand constateerde NIBC dat op het adres van de woning een eenmanszaak stond ingeschreven die niet op naam van de consument stond. NIBC heeft vervolgens op 17 september 2025 telefonisch contact opgenomen met de eigenaar van die eenmanszaak, de heer [naam]. Volgens de telefoonnotitie van NIBC verklaarde hij tijdens dat gesprek dat hij de woning van de consument huurde en noemde hij daarbij de naam van de consument als verhuurder.

3.3 Later diezelfde dag heeft de consument contact opgenomen met NIBC. Hij ontkende dat hij de woning verhuurde en verklaarde volgens de telefoonnotitie van NIBC dat hij de heer [naam] niet kende. De heer [naam] heeft vervolgens opnieuw contact opgenomen met NIBC en verklaard dat hij een vriend van de consument was. Daarmee beschikte NIBC over verschillende en onderling niet goed verenigbare verklaringen over de feitelijke bewoningssituatie.

3.4 De consument voert aan dat NIBC geen objectief bewijs had dat daadwerkelijk sprake was van verhuur. Dat betekent echter niet dat NIBC geen nader onderzoek mocht doen. De inschrijving van de onderneming op het adres van de woning, de eerste verklaring van de heer [naam] en de daarna afgelegde, afwijkende verklaringen vormden in onderlinge samenhang voldoende concrete aanleiding om nader te onderzoeken wie de woning feitelijk bewoonde. Voor het doen van dat onderzoek hoefde NIBC niet eerst te bewijzen dat de consument de hypotheek-voorwaarden daadwerkelijk had overtreden.

3.5 Dat NIBC in een deel van haar correspondentie heeft gesproken over “geconstateerde verhuur”, terwijl zij later heeft geschreven dat verhuur aannemelijk was, maakt dit niet anders. Uit het verdere verloop van de correspondentie blijkt dat NIBC de feitelijke bewoningssituatie nog wilde onderzoeken en de consument juist om informatie heeft gevraagd om daarover meer duidelijkheid te verkrijgen. De commissie stelt in deze procedure dan ook niet vast dat daad-werkelijk sprake is geweest van verhuur of ingebruikgeving aan een derde. Voor de beoordeling van de klacht is voldoende dat NIBC concrete aanleiding had om daarnaar nader onderzoek te doen.

NIBC mocht de consument om informatie vragen

3.6 Omdat NIBC voldoende aanleiding had om de bewoningssituatie nader te onderzoeken, mocht zij de consument in dat kader om relevante informatie vragen.

Het informatieverzoek moest wel verband houden met het doel van het onderzoek en mocht, gelet op de omstandigheden, niet onredelijk of disproportioneel zijn.

3.7 In artikel 11.3 onder i van de algemene voorwaarden is bepaald dat de consument in sommige gevallen extra informatie aan NIBC moet verstrekken. Als voorbeelden worden daarin vragen genoemd over het werk en inkomen van de consument, de herkomst van eigen geld en het doel van de lening. In die bepaling staat niet specifiek dat de consument verplicht is een BRP-uittreksel te verstrekken. Dat betekent echter niet dat NIBC daar in de gegeven omstandigheden niet om mocht vragen.

3.8 Het verzoek om een BRP-uittreksel hield rechtstreeks verband met de vraag die NIBC onderzocht. NIBC wilde duidelijkheid verkrijgen over de bewoningssituatie van de woning. Een BRP-uittreksel kon daaraan bijdragen. Tegen de achtergrond van de inschrijving van de onderneming van de heer [naam] op het adres van de woning, zijn eerste verklaring dat hij de woning van de consument huurde en de daarna afgelegde afwijkende verklaringen, was het verzoek om een BRP-uittreksel naar het oordeel van de commissie niet onredelijk of disproportioneel.

3.9 Dat de consument steeds heeft verklaard dat hij hoofdbewoner was en dat geen sprake was van verhuur, maakt dit niet anders. Zijn verklaring nam de hiervoor genoemde aanwijzingen en de tegenstrijdigheid in de beschikbare informatie niet weg. Van NIBC kon daarom niet worden verlangd dat zij zonder nadere verificatie van de verklaring van de consument uitging.

Het informatieverzoek betekent geen omkering van de bewijslast

3.10 De consument stelt dat NIBC de bewijslast ten onrechte bij hem heeft gelegd. Volgens hem is het NIBC die stelt dat hij de woning verhuurt en moet NIBC dat daarom bewijzen. Hij vindt dat hij niet hoeft aan te tonen dat géén sprake is van verhuur.

3.11 De commissie volgt de consument niet in de conclusie die hij hieraan verbindt. Er moet onderscheid worden gemaakt tussen het onderbouwen van een overtreding van de hypotheek-voorwaarden en het meewerken aan een onderzoek naar de naleving van die voorwaarden. Als NIBC rechtsgevolgen wil verbinden aan de stelling dat de consument de woning in strijd met de hypotheekvoorwaarden heeft verhuurd of aan een derde in gebruik heeft gegeven, moet daarvoor een voldoende feitelijke grondslag bestaan. Dat betekent echter niet dat NIBC tijdens haar onderzoek geen informatie van de consument mag verlangen waarmee duidelijkheid over de feitelijke situatie kan worden verkregen.

3.12 Zoals hiervoor is overwogen, beschikte NIBC over concrete aanwijzingen die vragen opriepen over de bewoningssituatie. Onder die omstandigheden mocht zij de consument vragen een BRP-uittreksel te verstrekken om daarover meer duidelijkheid te verkrijgen.

Daarmee verlangde NIBC niet van de consument dat hij zijn onschuld bewees, maar dat hij informatie verstrekte die relevant was voor een gerechtvaardigd onderzoek naar de naleving van de hypotheekvoorwaarde.

3.13 Uit het enkele feit dat de consument het gevraagde BRP-uittreksel niet verstrekte, volgt overigens niet dat hij de woning dus verhuurde of aan een derde in gebruik had gegeven. Voor een dergelijke conclusie moet een voldoende feitelijke grondslag bestaan. Dat neemt niet weg dat NIBC haar onderzoek mocht voortzetten zolang de onduidelijkheid over de bewonings-situatie niet was weggenomen.

Het wijzen op mogelijke opeising was niet disproportioneel

3.14 De consument vindt verder dat NIBC disproportioneel heeft gehandeld door te dreigen met opeising van de hypothecaire geldlening, terwijl volgens hem niet was vastgesteld dat hij de hypotheekvoorwaarden had overtreden.

3.15 Uit de stukken blijkt niet dat NIBC de hypothecaire geldlening daadwerkelijk heeft opgeëist. NIBC heeft de consument meerdere keren gevraagd de gevraagde informatie te verstrekken. Uiteindelijk heeft zij hem meegedeeld dat zij zich, wanneer de gevraagde informatie niet binnen de gestelde termijn zou worden verstrekt, het recht voorbehield verdere maatregelen te nemen, waaronder opeising van de lening.

3.16 Dat NIBC op die mogelijke consequentie heeft gewezen, acht de commissie onder deze omstandigheden niet disproportioneel. NIBC had concrete aanleiding om onderzoek te doen naar de naleving van de hypotheekvoorwaarden en de consument werkte niet mee aan het verzoek om een BRP-uittreksel. Bovendien heeft NIBC niet onmiddellijk een ingrijpende maatregel getroffen, maar de consument herhaaldelijk in de gelegenheid gesteld de gevraagde informatie te verstrekken.

3.17 Dit oordeel betekent niet dat NIBC op basis van de destijds beschikbare informatie zonder meer gerechtigd zou zijn geweest de hypothecaire geldlening daadwerkelijk op te eisen wegens ongeoorloofde verhuur. De lening is niet opgeëist en de vraag of voor daadwerkelijke opeising voldoende grond bestond, ligt daarom niet ter beoordeling voor. De commissie beoordeelt uitsluitend of NIBC onder de gegeven omstandigheden op die mogelijke consequentie mocht wijzen. Dat mocht zij.

De overige verwijten leiden niet tot een ander oordeel

3.18 De consument heeft ook aangevoerd dat NIBC onvoldoende hoor en wederhoor heeft toegepast. Dat verwijt vindt geen steun in de stukken. Nadat NIBC aanwijzingen had verkregen voor mogelijke verhuur of ingebruikgeving van de woning, heeft zij de consument daarmee geconfronteerd. De consument heeft vervolgens meerdere keren zijn standpunt naar voren kunnen brengen.

NIBC heeft hem daarnaast herhaaldelijk in de gelegenheid gesteld informatie aan te leveren waarmee de bewoningssituatie kon worden verduidelijkt. Dat partijen het oneens zijn gebleven over de vraag of de consument die informatie moest verstrekken, betekent niet dat hij onvoldoende gelegenheid heeft gekregen om op de bevindingen van NIBC te reageren.

3.19 Ook het verwijt dat NIBC de consument zonder bewijs ervan heeft beschuldigd dat hij de verklaring van de heer [naam] heeft beïnvloed, leidt niet tot een ander oordeel. NIBC heeft uit de volgorde en inhoud van de telefoongesprekken afgeleid dat de latere verklaring van de heer [naam] mogelijk door de consument was beïnvloed. De commissie kan op basis van de stukken niet vaststellen dat dit daadwerkelijk is gebeurd. Dat is voor de beslissing ook niet nodig. Ook zonder deze veronderstelling vormden de inschrijving van de onderneming op het adres van de woning, de eerste verklaring van de heer [naam] dat hij de woning huurde en de daarna ontstane onduidelijkheid over zijn relatie tot de consument voldoende aanleiding voor NIBC om de bewoningssituatie nader te onderzoeken.

3.20 De consument heeft daarnaast aangevoerd dat de wijze waarop NIBC informatie heeft verzameld een inbreuk op zijn privacy oplevert. Uit de stukken blijkt dat NIBC informatie uit het Handelsregister heeft geraadpleegd en vervolgens contact heeft opgenomen met de persoon van wie de onderneming op het adres van de woning stond ingeschreven. De consument heeft onvoldoende concrete feiten en omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat NIBC daarmee jegens hem onrechtmatig heeft gehandeld. De enkele verwijzing naar de AVG en zijn privacy is daarvoor onvoldoende.

3.21 Tot slot heeft de consument bezwaar gemaakt tegen een mogelijk bezoek van een medewerker van NIBC aan zijn woning. Uit de stukken blijkt niet dat een medewerker van NIBC de woning zonder toestemming van de consument is binnengetreden. NIBC heeft bovendien toegelicht dat een buitendienstmedewerker bij een bezoek in de publieke ruimte blijft en de woning uitsluitend met toestemming betreedt. Ook dit verwijt kan daarom niet tot toewijzing van de vordering leiden.

Conclusie

3.22 NIBC beschikte over voldoende concrete aanwijzingen om nader onderzoek te doen naar de bewoningssituatie van de woning. In het kader van dat onderzoek mocht zij de consument vragen een BRP-uittreksel en andere relevante informatie te verstrekken. Daarmee heeft NIBC de bewijslast niet ongeoorloofd bij de consument gelegd.

Ook mocht NIBC, nadat de consument de gevraagde informatie niet verstrekte, het onderzoek voortzetten en hem wijzen op de mogelijke contractuele gevolgen daarvan. Van onzorgvuldig of disproportioneel handelen door NIBC is niet gebleken.

Ambtshalve toetsing

3.23 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 7.1 onder i, 7.2 onder v, 7.7 onder i en 11.3 onder i van de Algemene Voorwaarden NIBC Direct Hypotheek (maart 2023) van belang. De commissie heeft deze bedingen op eigen initiatief getoetst aan het consumentenrecht. Voor zover de bedingen voor de beoordeling van deze klacht van belang zijn, is de commissie niet gebleken dat zij in strijd zijn met het consumentenrecht.

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 van de geschillencommissie 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 de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden NIBC Direct Hypotheek (maart 2023)

7. Gebruik van de woning
Om te zorgen dat de woning haar waarde behoudt, stellen wij een aantal voorwaarden aan het gebruik van de woning.

7.1 Wat mag u doen met uw woning?
i. U mag de woning alleen gebruiken om er zelf in te wonen.
(...)

7.2
(...)
v. U mag de woning niet voor iets anders gebruiken dan voor eigen bewoning. U mag geen anderen in de woning laten wonen.
(...)

7.7
i. U mag de woning niet verhuren. (Zie ook artikel 13.5) U mag de woning alleen verhuren of verpachten als wij u daar schriftelijk toestemming voor geven en u voldoet aan de voorwaarden die wij stellen. Daarna mag u de voorwaarden voor de verhuur niet veranderen zonder onze schriftelijke toestemming.
(...)

11. Welke informatie krijgen wij

11.3Wat mogen wij u vragen?
i. In sommige gevallen moet u ons extra informatie geven, bijvoorbeeld als wij vragen hebben over uw werk, uw inkomen, de herkomst van uw eigen geld of waarom u de lening wilt.
(...)