Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0012

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	6 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klachtplicht. Verjaring. De consument vordert dat de bank geen betaling meer afdwingt van een krediet dat in 2005 aan hem is verstrekt. De commissie oordeelt dat de consument te laat geklaagd heeft over een zorgplichtschending bij het aangaan van dit krediet. Geen sprake van verjaring of van rechtsverwerking. De vorderingen zijn 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 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 26 mei 2005 heeft de consument bij de bank een betaalrekening geopend en een flexibel krediet afgesloten met een maximum van € 18.000,-.

2.2 Op 11 juni 2005 is het krediet verhoogd tot een maximum van € 28.000,-.

2.3 Per 1 november 2005 zijn de eerste betalingsachterstanden ontstaan, waarbij de consument onbereikbaar bleek voor de bank. Vervolgens heeft de bank op 31 maart 2006 een A (achterstand) laten registreren op naam van de consument bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 De sommatiebrief van 11 april 2006 is onbestelbaar retour gekomen. De betalingsachterstand bedroeg op dat moment € 1.680,-. Op 18 april 2006 heeft het incassobureau opnieuw een sommatiebrief verstuurd naar het nieuwe adres van de consument, zoals geregistreerd bij BKR. In reactie hierop heeft de consument op 19 april 2006 gebeld. Hij heeft de schuld erkend en om een betalingsregeling verzocht. In antwoord hierop is hem gevraagd opgave te doen van zijn inkomsten en uitgaven. Bij brief van 5 mei 2006 is aan de consument bevestigd dat hij minimaal € 520,- per maand mag aflossen.

2.5 De consument is de betalingsregeling niet nagekomen. Bij brieven van 13 juni 2006, 21 juli 2006 en 4 augustus 2006 is de consument gesommeerd te betalen en op 21 augustus 2006 is een 2 (opeising) geplaatst bij BKR. De betalingsachterstand was toen € 26.972,62, exclusief rente.

2.6 Op 24 januari 2007 heeft de rechtbank vonnis gewezen en op 13 februari 2007 is het vonnis aan de consument overhandigd. De consument was op dat moment € 27.876,60 verschuldigd (hoofdsom € 27.162,78 en rente € 713,82) en € 1.282,13 aan proceskosten. Er is daarna in totaal € 9.420,14 betaald, waarna de consument onvindbaar bleek voor de deurwaarder.

2.7 Op 1 november 2011 heeft de deurwaarder het dossier teruggegeven aan het incassobureau, die de vordering intern heeft afgeboekt. Op 3 november 2011 zijn bijzonderheidscodes 3 (afboeking) en 4 (onbereikbaar) op naam van de consument geplaatst bij BKR.

2.8 Bij brief van 8 juni 2016 is de consument verzocht een bedrag van € 20.092,23 te voldoen.

2.9 Op 10 september 2021 is het dossier door de deurwaarder gesloten wegens gebrek aan verhaalsmogelijkheden. De bank heeft diezelfde dag een rentestop ingesteld. De rente was op dat moment € 2.704,67 en de totale vordering een bedrag van € 20.532,94.

2.10 In 2023 en 2024 zijn opnieuw betalingsherinneringen gestuurd en is er geregeld contact met de consument geweest hierover. Dit heeft niet geleid tot aflossing van de schuld.

2.11 Op 22 april 2025 is de vordering overgedragen aan de deurwaarder en bij brief van 5 juni 2025 is de consument schriftelijk aangesproken voor betaling van in totaal € 57.116,46.

2.12 Bij brief van 20 mei 2025 heeft de consument een beroep gedaan op verjaring. Daarna heeft de consument op 3 juni 2025 gesteld dat hij de vordering niet heeft erkend en geen dagvaarding heeft ontvangen. Op 5 juni 2025 heeft hij zich beklaagd over het feit dat hij in 2005 mogelijk overgekrediteerd is door de bank.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.13 Kifid heeft de consument bericht dat de commissie zijn klacht over zijn negatieve BKR-registraties niet kan behandelen in de onderhavige procedure omdat daarvoor, bij het indienen van de klacht bij Kifid, de interne klachtprocedure bij de bank niet was doorlopen.

Afgezien van de verwijdering van de BKR-registraties, vordert de consument dat de bank geen betaling van de vordering meer afdwingt, geen executiemaatregelen meer treft en aan hem € 9.334,51 terugbetaalt.

2.14 Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd:

- De bank heeft haar zorgplicht geschonden door hem te overkrediteren (2005-2006). Het is onverantwoord en onzorgvuldig dat de bank in 2005 een krediet van € 28.000,- aan hem heeft verstrekt. Zijn netto maandinkomen was slechts € 1.400,- en hij had nog een andere lening van € 18.385,52 waar de bank geen rekening mee heeft gehouden. Ook is zijn nationaliteit verkeerd geregistreerd. In het contract staat Nederlander, terwijl hij Marokkaans is. Deze fout kan invloed hebben gehad op de beoordeling van zijn kredietaanvraag en daarvan is mogelijk misbruik gemaakt door de bank bij de kredietverlening. Ook is het krediet binnen tien dagen verhoogd van € 18.000,- naar € 28.000,- zonder toetsing van bestaand inkomen of lopende schulden.
- De vordering van de bank is verjaard. Brieven van [naam deurwaarder] uit 2023 en 2024 heeft hij nooit ontvangen. De laatste betaling vond plaats voor 2011.
- De bank heeft haar recht verwerkt om nakoming te vorderen van het vonnis uit 2007 door langdurige stilstand. Zij heeft tussen 2011 en 2025 geen actie ondernomen. Hij is tussen 2011 en 2016 nooit benaderd door [naam incasso-bureau]. Pas in 2025 is de bank uit het niets een incassotraject gestart. Ook voert hij aan dat het originele contract uit 2005 bij de rechtbank zoek was en pas in 2025 is overgelegd. Het is onredelijk dat de bank het vonnis, mede op basis van dàt contract, nu inzet.
- De vordering is in 2011 in het BKR geregistreerd met code 3 (afboeking). Dat betekent dat de vordering is afgekocht of is beëindigd. Dit gaf hem de indruk dat de kwestie was afgesloten. De incassobrieven bevatten ook tegenstrijdige bedragen. Ze zijn ook naar een verkeerd adres verstuurd, terwijl hij vanaf 10 maart 2011 volledig bereikbaar was op zijn officiële woonadres. Dit betekent dat de bank zelf heeft vastgesteld dat er geen verplichting was om de vordering op hem te innen.
- Hij heeft € 9.334,51 betaald, terwijl hij dat niet (meer) verschuldigd was.
- Persoonlijke omstandigheden (2003-2010) benadrukken dat de bank haar zorgplicht niet heeft vervuld en dat opeising onredelijk is. De opeising is onredelijk belastend voor zijn gezin, inclusief zijn jonge kinderen.

Het verweer van de bank

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

Waar gaat het geschil over?

3.1 Beoordeeld dient te worden of de bank een opeisbare vordering heeft op de consument. De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de consument zijn klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), over overkreditering en misbruik bij de kredietverlening heeft geschonden. De commissie zal dit meest verstrekkende verweer als eerste beoordelen.

Beroep op de klachtplicht (artikel 6:89 BW)

3.2 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de consument worden verwacht dat hij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van hem te verwachten onderzoek verricht. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. Daarbij is ook van belang of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

3.3 De commissie oordeelt dat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt. Zij licht dit als volgt toe.

3.4 De consument heeft pas in juni 2025 voor het eerst geklaagd over misbruik en overkreditering bij het afsluiten van de kredietovereenkomst in 2005. Dit is twintig jaar nadat het krediet aan hem is verstrekt en volledig is gebruikt. De stelling van de consument dat hij is overgekrediteerd impliceert dat hij meent dat de bank bij de verstrekking van het krediet, dus twintig jaar voordat hij voor het eerst heeft geklaagd, haar zorgplicht heeft geschonden. Een dergelijk gebrek had de consument veel eerder kunnen en moeten ontdekken dan in 2025. Van belang daarbij is dat de consument het krediet volledig heeft gebruikt en er al bij de verstrekking van op de hoogte was dat de bank ervan uitging dat hij Nederlander was. Ook is meegewogen dat de bank onweersproken heeft verklaard dat zij door het lange tijdsverloop ernstig in haar bewijslast is geschaad.

[1] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600. Te vinden op www.rechtspraak.nl

Een afweging van de over en weer betrokken belangen brengt dan mee dat de consument in de gegeven omstandigheden geen beroep meer kan doen op de door hem gestelde gebrekkige prestatie, omdat hij niet binnen bekwame tijd daarover heeft geklaagd.

Verjaring en rechtsverwerking

3.5 De consument stelt verder dat de bank geen betaling meer kan afdwingen, omdat de rechtsvordering van de bank is verjaard en zij haar recht op nakoming heeft verwerkt. Naar het oordeel van de commissie slagen het beroep op verjaring en het beroep op rechtsverwerking niet. Zij licht dit als volgt toe.

3.6 De wet kent verschillende verjaringstermijnen. Op grond van artikel 3:307 lid 1 BW[2] verjaart een opeisbare rechtsvordering na vijf jaar. Die termijn was, nu de overeenkomst die de grondslag voor rechtsvordering van de bank is, gesloten is in 2005, nog niet verstreken toen het vonnis van 24 januari 2007 werd gewezen. Eén dag daarna, dus op 25 januari 2007, is een verjaringstermijn van twintig jaar gaan lopen op grond van artikel 3:324 lid 1 BW. Op 24 januari 2027 (dus twintig jaar later) zal deze verjaringstermijn pas verstrijken. Daarom slaagt het beroep op verjaring niet.

3.7 Het beroep op rechtsverwerking slaagt ook niet op grond van het volgende. Het beroep op rechtsverwerking kan, nu de rechtsvordering niet is verjaard, alleen slagen als er iets bijzonders aan de hand is. Het is aan de consument om dat te onderbouwen. De stelling van de consument dat de bank lang heeft stilgezeten is niet zoiets bijzonders. De bank heeft bovendien voldoende onderbouwd dat zij geen lange tijd heeft stilgezeten. Het staat vast dat de bank de consument in elk geval tussen 2016 en 2025 meerdere keren heeft aangeschreven om tot betaling van de openstaande vordering over te gaan. Voorts staat vast dat het vonnis van de rechtbank van 24 januari 2007 persoonlijk aan de consument is betekend. De commissie gaat daarom niet mee met de stelling van de consument dat hij niet bekend was met het vonnis. De consument heeft verder niet althans onvoldoende onderbouwd waarom de inning van de openstaande vordering onredelijk belastend zou zijn voor zijn gezin.

3.8 Het feit dat de vordering bij BKR als ‘afgeboekt’ geregistreerd stond en het incassobureau heeft besloten het dossier in de her-incasso te plaatsen, zijn geen bijzondere omstandigheden waardoor de bank haar recht op nakoming heeft verwerkt. Bij dit oordeel is ook meegewogen dat onweersproken is gesteld dat de consument geen adreswijzigingen heeft gestuurd aan de bank en de consument vanaf juni 2016 incassobrieven heeft ontvangen op zijn huidige woonadres.

3.9 Er blijken uit het dossier verder geen bijzondere feiten waaraan de commissie het gevolg kan verbinden dat de bank haar recht op nakoming heeft verwerkt.

[2] Zie bijlage bij deze uitspraak.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hier treft u de wettelijke bepalingen aan waarna is verwezen in de uitspraak

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Artikel 3:307 lid 1

Een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst tot een geven of een doen verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden.

Artikel 3:324 lid 1

De bevoegdheid tot tenuitvoerlegging van een rechterlijke of arbitrale uitspraak verjaart door verloop van twintig jaren na de aanvang van de dag, volgende op die van de uitspraak, of, indien voor tenuitvoerlegging daarvan vereisten zijn gesteld waarvan de vervulling niet afhankelijk is van de wil van degene die de uitspraak heeft verkregen, na de aanvang van de dag, volgende op die waarop deze vereisten zijn vervuld.