

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0306

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

Datum uitspraak	31 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument en zijn ex-partner hadden een hypothecaire geldlening bij de bank. Wegens verkoop van de gezamenlijke woning en de aankoop van een nieuwe woning is de oude hypothecaire geldlening afgelost. Voor de nieuwe woning is een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten met een overbruggingskrediet. Een gedeelte van de oude geldlening was gestort in een bouwdepot. Het nog resterende saldo in het bouwdepot zou worden gebruikt om af te lossen op het overbruggingskrediet. De bank heeft een fout gemaakt door mede te delen dat alle leningen waren afgelost en het resterende saldo in het bouwdepot over te boeken op de rekening van de consument. Enige tijd daarna heeft de bank de consument gevraagd het nog openstaande overbruggingskrediet af te lossen. De consument stelt dat het geld uit het bouwdepot te goeder trouw is ontvangen en gebruikt. Hij verzoekt de bank een oplossing te bieden voor het openstaande overbruggingskrediet door gehele of gedeeltelijke tegemoetkoming. De commissie is van oordeel dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de leningen geheel afgelost waren en dat hij het geld uit het bouwdepot zelf kon gebruiken. De vordering wordt 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.
- 1.3 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.
- 1.4 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 De consument en zijn (inmiddels ex-)partner waren gezamenlijk eigenaar van een woning. Voor de financiering van de woning hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Een gedeelte van de lening was gestort in een bouwdepot.
- 2.2 De consument en zijn ex-partner zijn gescheiden en hebben besloten de gezamenlijke woning te verkopen. Op dat moment zat nog € 29.200,- in het bouwdepot.
- 2.3 Wegens de aankoop van een andere woning heeft de consument op 1 maart 2024 een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Onderdeel daarvan was een overbruggingskrediet van € 74.000,-. Met de bank is afgesproken dat het resterende saldo in het bouwdepot zou worden aangewend om het overbruggingskrediet af te lossen.
- 2.4 Op 8 april 2024 is de oude woning van de consument en zijn ex-partner verkocht. Voor de overdracht van deze woning is door de bank op verzoek van de notaris op 25 maart 2024 een aflosnota verstrekt. In de aflosnota was opgenomen dat het resterende saldo in het bouwdepot van € 29.200,- zou worden verrekend met nog af te lossen leningen.
- 2.5 In april 2024 heeft de ex-partner van de consument telefonisch navraag gedaan bij de bank naar het saldo dat zich op dat moment nog in het bouwdepot bevond. Daarop is op 29 april 2024 door de bank aan de ex-partner van de consument het volgende gemaild:

“De afwikkeling van het bouwdepot is niet juist verwerkt, onze excuses hiervoor. Inmiddels zijn jullie hypotheken geheel afgelost. Morgen wordt de overboeking uitgevoerd te lasten van het bouwdepot te gunste van jullie betaalrekening.”
- 2.6 Op 2 mei 2024 is het saldo in het bouwdepot overgeboekt naar de gezamenlijke rekening van de consument en zijn ex-partner. Op dat moment stond echter nog een bedrag van € 29.000,- open van het overbruggingskrediet.
- 2.7 Op 12 november 2024 heeft de bank de door de consument ingeschakelde hypotheekadviseur geïnformeerd dat de einddatum van het overbruggingskrediet in zicht kwam. De adviseur heeft daarop gereageerd dat hij in de veronderstelling was dat het overbruggingskrediet volledig was afgelost en dat er mogelijk iets is misgegaan.
- 2.8 Op 28 november 2024 heeft de bank de adviseur laten weten dat het overbruggingskrediet alsnog moet worden afgelost. De adviseur heeft de bank daarop verzocht hierover contact met de consument en zijn ex-partner op te nemen.
- 2.9 Bij brief van 5 juni 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het overbruggingskrediet nog niet was afgelost.

- 2.10 Tussen de consument en de bank heeft op 1 augustus 2025 een gesprek plaatsgevonden over de aflossing van het overbruggingskrediet. Daarbij heeft de bank aangegeven dat op 29 april 2024 ten onrechte is medegedeeld dat de openstaande leningen waren afgelost. Het saldo in het bouwdepot had moeten worden gebruikt voor de aflossing van het overbruggingskrediet, maar is per abuis overgeboekt naar de gezamenlijke rekening. De bank heeft eraan vastgehouden dat het overbruggingskrediet volledig moet worden afgelost. De consument heeft de bank gevraagd een oplossing te vinden. Partijen hebben daar geen overeenstemming over bereikt, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.
- 2.11 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de consument het overbruggingskrediet volledig afgelost, maar de klacht gehandhaafd. De bank heeft de lopende rente over het nog openstaande bedrag van € 29.000,- kwijtgescholden.

De klacht en vordering

- 2.12 De consument vordert geheel of gedeeltelijke terugbetaling van het bedrag van € 29.000,- dat hij en zijn ex-partner – inmiddels – alsnog hebben afgelost. Hij voert daartoe het volgende aan. De bank heeft een fout gemaakt door eind april mede te delen dat alle leningen waren afgelost. De consument en zijn ex-partner hebben het saldo op het bouwdepot dat aan hun is uitgekeerd te goeder trouw ontvangen en ook gebruikt. Pas in november 2024 heeft de bank de adviseur bericht dat er nog een bedrag van € 29.000,- open stond. Daarna kwam de bank pas weer in juni 2025 in de lucht met de boodschap dat het overbruggingskrediet nog moest worden afgelost. Op dat moment was het geld uit het bouwdepot al gebruikt voor andere dingen. Een erkenning van de gemaakte fouten door de bank is er nooit gekomen. De consument stelt dat de bank hem tegemoet moet komen met een oplossing door het bedrag dat nog open stond geheel of gedeeltelijk voor eigen rekening te nemen.

Het verweer

- 2.13 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de aflossing van € 29.000,- geheel of gedeeltelijk moet terugbetalen.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen ter zake van het overbruggingskrediet een overeenkomst van geldlening is gesloten. De consument was op grond van die overeenkomst gehouden het krediet af te lossen. Daarover bestaat ook geen discussie.

De commissie vat de klacht van de consument zo op dat hij meent dat hij aan de mededeling van de bank, de uitkering van het saldo in het bouwdepot en het achterwege blijven van nadere berichtgeving tot juni 2025 het gerechtvaardigd vertrouwen mocht ontlenen dat het overbruggingskrediet was afgelost en hij het uitgekeerde saldo uit het bouwdepot (al dan niet deels) onder zich mocht houden.

Juridisch kader

- 3.3 Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededeling en gedragingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

Beoordeling

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie was er voldoende aanleiding voor de consument om te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van 29 april 2024 en de overboeking van het saldo in het bouwdepot. De consument wist dat er een overbruggingskrediet van € 74.000,- was verstrekt dat ook weer moest worden afgelost. Verder blijkt uit de op 25 maart 2024 verstrekte aflosnota dat het saldo in het bouwdepot van € 29.200,- in mindering was gebracht op de totale uitstaande schuld. Dat de consument het saldo in het bouwdepot daarna toch op zijn rekening gestort kreeg had bij de consument twijfel moeten oproepen over de juistheid daarvan. De consument kon er daarom niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het overbruggingskrediet al was afgelost en dat het bedrag van € 29.200,- hem toekwam.
- 3.5 Dat de bank pas in juni 2025 bij de consument en zijn ex-partner in de lucht is gekomen over de aflossing maakt het voorgaande niet anders. De commissie merkt hierover echter wel op dat de bank voortvarender te werk had moeten gaan. De bank had in november 2024 immers al contact met de adviseur van de consument over het aflossen van het overbruggingskrediet. De adviseur heeft de bank gevraagd direct contact te zoeken met de consument over de aflossing. Gezien dit verzoek lag het op de weg van de bank om contact op te nemen met de consument toen zij ontdekte dat op 29 april 2024 een verkeerde mededeling was gedaan. Dat de bank dit niet heeft gedaan ontslaat de consument echter niet van zijn eigen onderzoeksplicht. De bank hoeft om deze reden geen afstand te doen van de nog openstaande vordering van € 29.000,-.

Conclusie

- 3.6 Gelet op het voorgaande slaagt het beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet. De klacht is daarom ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.