Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1040

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 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

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 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. De kern

De consument en haar partner hebben in 2020 een hypotheek afgesloten bij de bank. De consument is in 2024 haar baan verloren, wat heeft geleid tot een betalingsachterstand. Een betalingsregeling die de bank vervolgens met de consument was overeengekomen, werd niet nagekomen. Daarop is namens de bank de geldleningsovereenkomst opgezegd en werd de consument in overweging gegeven de woning waarop de hypotheek gevestigd is te verkopen om een executieveiling te voorkomen. De consument heeft dat niet gedaan. Inmiddels is de executieveiling van de woning aangezegd. Deze zal plaatsvinden op 18 februari 2027. De consument vraagt de commissie om haar uitstel te verlenen voor het voldoen aan haar betalingsverplichtingen. Naar het oordeel van de commissie is de klacht echter ongegrond.

3. De beoordeling

3.1 Op grond van de overeenkomst van geldlening heeft de consument zich met haar partner verplicht om de maandelijkse termijnen aan de bank te betalen.

De consument heeft de bank tot zekerheid ter nakoming van die betalingsverplichting het eerste recht van hypotheek verleend. Als de verplichtingen niet worden nagekomen mag de bank als hypotheekhouder in beginsel gebruik maken van het recht van parate executie.[1] Dat betekent dat de bank in principe mag overgaan tot verkoop van de woning.[2]

3.2 Dit is anders als de bank van haar recht misbruik maakt,[3] of als blijkt dat het gebruik van die bevoegdheid gegeven de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.[4]

3.3 Van misbruik kan sprake zijn als een hypotheekhouder mede gelet op de belangen van een consument die door de executie worden geschaad, geen redelijk te respecteren belang bij de parate executie heeft. De commissie begrijpt dat een executieverkoop voor de consument ingrijpende gevolgen heeft, maar die gevolgen zijn geen reden om de bank te verbieden gebruik te maken van haar wettelijke en contractuele bevoegdheid om tot executieverkoop over te gaan. Dit mede vanwege het feit dat de consument deze gevolgen had kunnen voorkomen door zich tijdig en voldoende in te spannen om de veiling af te wenden. Tussen partijen staat vast dat er (ten tijde van het verweerschrift) een achterstand is van ten minste € 17.970,28. Gelet op de omvang van de achterstand is het begrijpelijk dat de bank tot verdere incassomaatregelen is overgegaan.

3.4 De consument heeft verder aangevoerd dat zij zicht heeft op een nieuwe baan; dat zij al jarenlang klant is van de bank en dit de eerste keer is dat er een betaalachterstand is; dat zij heeft gesolliciteerd bij de bank maar dat deze haar niet heeft aangenomen; en dat zij betaling van € 127.000,- verwacht uit de boedel van een failliete voormalig werkgever. Ook stelt zij dat zij in een problematische situatie terechtkomt wanneer zij haar huis kwijtraakt en dat zij dan moeilijk aan een nieuwe baan en nieuwe woning kan komen; dat de klachtenprocedure bij de bank onvoldoende duidelijk is; dat de bank te snel een incassobureau heeft ingeschakeld; en dat zij in onzekerheid verkeert en vreest voor ‘premature eviction’.

3.5 De commissie onderkent dat de consument stukken heeft overgelegd waaruit blijkt dat sollicitaties lopen en dat zij een loonvordering pretendeert te hebben. Deze stukken tonen echter niet aan dat binnen afzienbare tijd daadwerkelijk inkomen beschikbaar komt waarmee de achterstand kan worden ingelopen. Het is de commissie gebleken dat de consument al vaker heeft aangevoerd, ook bij het door de bank ingeschakelde incassobureau, dat zij bijna rond is met een nieuwe werkgever. Uit het dossier blijkt niet dat deze verwachtingen inmiddels hebben geleid tot structurele inkomsten. De achterstand liep wel elke maand op. Ten aanzien van de gestelde vordering op haar voormalig werkgever, blijkt uit de door de consument overgelegde stukken enkel dat zij deze heeft ingediend bij de curator.

---

[1] Artikel 3:268 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie Kifid GC 2021-0140, ECLI:NL:RBMNE:2016:7534, ECLI:NL:RBLIM:2020:7245 en ECLI:NL:RBARN:2009:BJ4420.
[3] Artikel 3:13 BW.
[4] Artikel 6:248 lid 2 BW.

Maar daaruit blijkt niet dat haar vordering zeker is. En als die vordering al zeker is, is het nog zeer de vraag hoeveel er uiteindelijk zal worden uitgekeerd en wanneer. Over de klachtenprocedure heeft de bank de consument geïnformeerd in twee brieven. De klachtenprocedure staat ook op de website van de bank vermeld. Als de consument daarover iets onduidelijk vond, lag het op haar weg om te vragen om verduidelijking. Dat de consument vreest voor een te vroeg aangezegde huisuitzetting (premature eviction) kan de commissie niet plaatsen, aangezien namens de bank juist is aangezegd dat de executieveiling zal plaatsvinden op 18 februari 2027. Dat de consument jarenlang een probleemloze klant was en dat de bank haar niet heeft aangenomen als werknemer acht de commissie niet relevant.

3.6 Gezien de hoogte van de achterstand en het recht van parate executie dat de consument de bank met het recht van hypotheek heeft verleend, zijn de argumenten van de consument dat zij zonder betalingsuitstel moeilijk een alternatieve woning en een nieuwe baan kan vinden en dat te snel een incassobureau is ingeschakeld, onvoldoende zwaarwegend. Naar het oordeel van de commissie is gebruik door de bank van haar executiebevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

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 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 wet- en regelgeving

Boek 3 Burgerlijk wetboek

Artikel 3:13

1 Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.

2 Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.

3 Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt.

Artikel 3:268 lid 1

Indien de schuldenaar in verzuim is met de voldoening van hetgeen waarvoor de hypotheek tot waarborg strekt, is de hypotheekhouder bevoegd het verbonden goed in het openbaar ten overstaan van een bevoegde notaris te doen verkopen.

Boek 6 Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 lid 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.