Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0850

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2026
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers

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 consumenten; 2) de (in drie tranches ingediende) aanvullende stukken van de consumenten; en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 mei 2026. Op de hoorzitting was consument 1 mede namens consument 2 aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mr. B.A.J. Uitman, advocaat en [naam 3], Officer External Fraud Group Financial Crime Compliance.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten opgenomen in haar Gebeurtenissen-administratie en haar Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar. Daarnaast heeft de bank de relatie met de consumenten beëindigd en de hypothecaire lening opgeëist. De reden daarvan is het zonder toestemming van de bank verhuren van een woning en het niet beëindigen van deze ongeoorloofde verhuur. De consumenten vorderen verwijdering van de registraties, schadevergoeding en excuses. De commissie oordeelt dat de bank tot de opname in haar Gebeurtenissenadministratie en de IVR-registratie mocht overgaan en dat de registratie-duur proportioneel is. Verder was de bank bevoegd tot opzegging van de bankrelatie en opeising van de hypothecaire lening. Het is de commissie niet gebleken dat de bank in de uitoefening van haar bevoegdheden in strijd heeft gehandeld met de maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De vraag is of de bank de persoonsgegevens van de consumenten mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. De commissie oordeelt dat de bank daartoe een gerechtvaardigd belang heeft.

De bank is niet gehouden de persoonsgegevens van de consumenten te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten voor de duur van acht jaar opgenomen in haar interne registers, te weten de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Voor de werking van deze registers en de betekenis van de gebruikte begrippen verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak. De commissie gaat ervan uit dat de vordering van de consumenten tot verwijdering van de IVR-registratie ook betrekking heeft op de verwijdering van hun persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie.

3.3 Voor de commissie is voldoende vast komen te staan dat de consumenten een huurbeding voor hun woningen met de bank zijn overeengekomen, dat zij dit beding voor één van de woningen hebben overtreden en dat zij deze ongeoorloofde situatie vervolgens op (herhaaldelijk) verzoek van de bank niet hebben beëindigd.

3.4 De consumenten hebben in april 2016 een hypothecaire lening met de bank gesloten voor de aankoop van een gezamenlijke woning (woning 2) en de herfinanciering van een woning van consument 2 (woning 1). In de hypotheekakte is onder het kopje 'Huurbeding' vermeld dat het onderpand niet zonder toestemming van de bank mag worden verhuurd. Een dergelijk huurbeding is ook opgenomen in de van toepassing verklaarde algemene voorwaarden voor hypotheken van de Rabobank 2009.

3.5 In februari 2017 is de bank ermee bekend geworden dat woning 1 is verhuurd. De bank heeft de consumenten bericht dat zij geen toestemming heeft gegeven voor verhuur en de consumenten gemaand de verhuur zo snel mogelijk te beëindigen. De consumenten hebben niet betwist dat zij woning 1 verhuurden en ook niet dat de toestemming voor verhuur ontbrak. In 2020 is woning 1 opnieuw zonder toestemming van de bank verhuurd. Met deze gang van zaken staat voor de commissie vast dat de consumenten woning 1 hebben verhuurd zonder toestemming van de bank.

3.6 Op 20 maart 2025 heeft de bank de consumenten de gelegenheid gegeven om vóór 3 april 2025 met een definitieve oplossing te komen. Op 2 april 2025 hebben de consumenten een hypotheekadviesgesprek gehad met de bank om de financiering om te zetten in een verhuurhypotheek. Dat bleek (financieel) niet mogelijk te zijn. Het staat feitelijk vast dat de ongeoorloofde verhuur op 2 april 2025 niet was beëindigd.

Dit blijkt ook uit de door de consumenten overgelegde vaststellingsovereenkomst met een huurder van 31 oktober 2025 waar een latere einddatum is overeengekomen.

3.7 Consument 1 geeft aan dat woning 1 volledig eigendom was van consument 2 en dat de registratie van zijn persoonsgegevens niet terecht is. Hij heeft gesteld dat hij niet verantwoordelijk is voor de ongeoorloofde verhuursituatie en het niet oplossen van die situatie door consument 2. Naar het oordeel van de commissie miskent consument 1 dat hij zich contractueel jegens de bank heeft verbonden woning 1 niet zonder toestemming van de bank te (doen) verhuren en woning 1 te verkopen. Deze afspraken blijken uit de hypotheekakte en het document genaamd de offerte en overeenkomst van lening. Daarbij geldt dat consument 1 steeds betrokken is geweest bij de gesprekken van de bank en dat de consumenten daarbij steeds gezamenlijk hebben opgetrokken, net zoals consument 1 ook in deze procedure mede optreedt namens consument 2. Nu de IVR-registratie gerechtvaardigd is, is ook de opname van de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie gerechtvaardigd. De bank heeft kenbaar gemaakt dat het schenden van het huurbeding en het niet beëindigen van de situatie een gebeurtenis is die de aandacht van de bank behoeft, zodat zij er belang bij heeft de gebeurtenis in haar klantadministratie vast te leggen. De commissie volgt de bank in dit standpunt.

De registraties en registratieduur van acht jaar zijn proportioneel

3.8 De commissie heeft de door de consumenten gestelde belangen tot verwijdering van de IVR-registratie tegenover het belang van de bank tot behoud van de IVR-registratie afgewogen. Zij beoordeelt de door de consumenten naar voren gebrachte belang als onvoldoende zwaarwegend om de opname in de Gebeurtenissenadministratie en/of IVR-registratie te verwijderen of de duur daarvan te verkorten.

3.9 Consument 1 heeft aanvankelijk gesteld dat een IVR-registratie een belemmering is voor zijn dienstverlening aan de bank als opdrachtnemer van de bank, maar tijdens de mondelinge behandeling heeft hij verklaard dat van een belemmering (nog) niet is gebleken. De bank heeft op de mondelinge behandeling onweersproken aangegeven dat zij dergelijke zakelijke opdrachten niet aan haar IVR-register toetst.

3.10 De opname in de Gebeurtenissenadministratie en de IVR-registratie dient een gerechtvaardigd belang van de bank voor de beoordeling van een nieuwe klantrelatie en/of het in de toekomst aangaan van een financieel product zoals een hypothecaire lening. De registratie voldoet aan de eisen van subsidiariteit, omdat de interne waarschuwing niet op een andere wijze kan worden bereikt. De commissie oordeelt dat de registratieduur van acht jaar proportioneel is, gezien de langdurig ongeoorloofde verhuursituatie en de beperkte gevolgen van de IVR-registratie voor de consumenten. De IVR-registratie heeft slechts interne werking binnen de Rabobank groep. De consumenten zijn geen klant meer van de bank en hebben elders hun bankrekeningen.

De consumenten hebben geen nadere omstandigheden gesteld die voor de commissie aanleiding zijn de registratieduur te verkorten.

Opzegging van de relatie en opeising van de hypothecaire lening is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.11 De consumenten klagen dat de bank niet tot opzegging van de klantrelatie en opeising van de hypothecaire lening had mogen overgaan. Zij waren in gesprek met de bank over financiering van de overbruggingslening en hun financiële situatie was in juni 2025 verbeterd.

3.12 De bevoegdheid van de bank tot opzegging van de relatie volgt uit artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV). De bevoegdheid tot opeising van de hypothecaire lening volgt uit artikel 4c lid 1 en artikel 8 van de algemene voorwaarden voor particulieren leningen van de Rabobank 2015.

3.13 Bij de opzegging moet de bank zich wel houden aan de zorgplicht zoals opgenomen in artikel 2 ABV, waarbij kortgezegd de bank bij haar dienstverlening rekening moet houden met de belangen van de klant. Bovendien mag de bank geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Bij de opzegging wordt getoetst aan de hand van de omstandigheden op het moment van opzegging.[2] De bank heeft de klantrelatie op 15 mei 2025 opgezegd. De bank hoeft dus geen rekening te houden met gewijzigde omstandigheden nadien.

3.14 De commissie oordeelt dat de bank dus in beginsel bevoegd is om de relatie met de consumenten op te zeggen en de hypothecaire lening op te eisen. Het is de commissie niet gebleken dat deze uitoefening van de bevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De bank heeft in de opzeggingsbrief vermeld dat de klant zich niet aan de regels heeft gehouden om eerlijk en betrouwbaar te bankieren. De commissie heeft reeds vastgesteld dat woning 1 langdurig is verhuurd zonder toestemming van de bank en dat de consumenten in ieder geval de vanaf 2017 durende ongeoorloofde situatie niet hebben beëindigd. Deze aanleiding voor opzegging en opeising weegt zwaar in het nadeel van de consumenten.

3.15 De bank heeft verder gesteld dat de consumenten wisten dat zij woning 1 niet mochten verhuren, maar daar toch mee doorgingen, omdat verhuur financieel aantrekkelijk voor hen was.

[1] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Zie HR 5 maart 2021, ECLI:NL:HR:2021:347 en ECLI:NL:PHR:2020:934.

De bank stelt dat de consumenten al vanaf het begin niet de intentie hadden om woning 1 te verkopen. De consument heeft dit niet gemotiveerd weersproken. De opzegging is het gevolg van het bewust handelen van de consumenten en daarmee aan hen verwijtbaar.

3.16 De consumenten hebben vanaf april 2024 onderzocht of zij de overbruggingslening elders konden financieren. Verder heeft de bank in 2025 opnieuw beoordeeld of zij de consumenten een nieuwe hypothecaire lening kon verstrekken. De commissie oordeelt dat de bank veel geduld heeft gehad met de consumenten alvorens tot opzegging van de relatie en opeising van de hypothecaire lening over te gaan. Het komt voor rekening en risico van de consumenten dat zij niet naar de ernst van de situatie, die volgde uit de correspondentie van de bank in 2024 en 20 maart 2025, hebben gehandeld. Daarbij wisten de consumenten al in 2017 dat de bank niet instemde met verhuur. Ook heeft de bank herhaaldelijk verzocht de ongeoorloofde situatie te beëindigen. Desondanks heeft consument 2 in november 2020 voor een deel van woning 1 een nieuwe huurovereenkomst gesloten.

3.17 De consumenten hebben woning 1, na de opeising van de hypothecaire lening door de bank, eind 2025 verkocht. Hoewel die verkoop op het oog een verstrekkend gevolg lijkt van de opzegging, komt die verkoop wel overeen met de in 2016 gemaakte afspraak. De consumenten hebben vanaf 2017 huurinkomsten genoten en hebben kunnen profiteren van de waardestijging van woning 1. Verder beschikken de consumenten over woonruimte door woning 2. Ook daarmee is het gevolg van de opzegging en/of opeising voor de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

3.18 Daarnaast hebben de consumenten onvoldoende feiten of omstandigheden aangedragen waaruit de onaanvaardbaarheid van de opzegging en/of opeising blijkt. De consumenten stellen dat de bank in haar klachtprocedure onzorgvuldig heeft gehandeld door niet te reageren op hun bezwaar van 18 mei 2025. De consumenten hebben in het bezwaar erop gewezen dat hun financiële situatie is verbeterd, het hypotheekadviestraject nog niet is afgerond en dat zij mogelijk wél hypotheekwaardig zijn. De e-mail van de consumenten van 18 mei 2025 is echter van na de opzegging van 15 mei 2025 en de commissie ziet daarin geen concreet voorstel tot oplossing van de ongeoorloofde verhuursituatie. Verder was het hypotheektraject bij de bank op 2 april 2025 afgerond en daarmee een gepasseerd station. De bank is bovendien in haar brief van 9 september 2025 ook inhoudelijk op het bezwaar van 18 mei 2025 ingegaan. Daarmee is een onzorgvuldige klachtbehandeling niet vast komen te staan.

3.19 Ook wijst de commissie de klacht van de consumenten af dat zij van de bank niet de mogelijkheid hebben gekregen om de overbruggingslening uit eigen middelen af te lossen, omdat de bank hun bezwaar van 18 mei 2025 heeft genegeerd. De consumenten hebben voorafgaand aan de opzegging voldoende gelegenheid gehad om de overbruggingslening (met een overeengekomen einddatum van 30 april 2018) af te lossen.

De consumenten hebben niet gesteld of onderbouwd dat zij op 18 mei 2025 over voldoende eigen middelen beschikten om de overbruggingslening volledig af te lossen.

3.20 De consumenten hebben gesteld dat zij vanaf 26 juni 2025 wél de financiële middelen hadden om de overbruggingslening af te lossen. Wat daar ook van zij, de bank had toen de relatie met de consumenten al opgezegd. Wellicht ten overvloede wijst de commissie erop dat op de bank geen verplichting rust de door consumenten gecreëerde ongeoorloofde situatie voor te laten duren totdat de consumenten de overbruggingslening wel konden financieren en/of de overbruggingslening (uit eigen middelen) terug konden betalen.

3.21 Voorts hadden de consumenten er in dat geval kennelijk vanaf juni 2025 voor kunnen kiezen zelf tot aflossing van de overbruggingslening over te gaan dan wel ter zake contact met de bank op te nemen om die betaling te doen. Zij hebben dit niet gedaan. De keuze om de overbruggingslening niet af te lossen en de eventuele gevolgen daarvan blijven voor hun rekening.

Afwijzing van overige vorderingen

3.22 Ook de schadevergoedingsvordering van de consumenten wordt afgewezen. De bank heeft geen zorgplicht tegenover de consumenten geschonden en de bank heeft bij uitoefening van haar bevoegdheden niet in strijd gehandeld met de eisen van redelijkheid en billijkheid. Daarbij zijn de door de consumenten aangevoerde schadeposten het gevolg van hun eigen handelen en is de bank daarvoor niet aansprakelijk.

3.23 Verder hebben de consumenten excuses gevorderd van de bank. Gelet op de bovenstaande overwegingen is de bank de consumenten geen excuus verschuldigd, nog daargelaten dat deze niet rechtens afdwingbaar zijn. De commissie kan een partij een gemoedstoestand niet opleggen.

Ambtshalve toetsing

3.24 Voor de beoordeling van de klacht is het huurbeding zoals opgenomen in de hypotheekakte en de algemene voorwaarden voor hypotheken van de Rabobank 2009, artikel 4c lid 1 en artikel 8 van de algemene voorwaarden voor particulieren leningen van de Rabobank 2015 en artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Europees en Nederlands consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

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 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 - Uitleg over de registers

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken bank. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de bank deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de bank of de groep waartoe de bank behoort, mag de bank diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank. Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Daarbij moet beoordeeld worden of: 1) de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en; 2) of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 sub e AVG in acht is genomen. Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de bank om opmerkzaam te worden gemaakt op het gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de bank een nieuw product af te sluiten. De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een belangenafweging maken.