

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0202**

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

|                 |                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 13 maart 2025                                                                |
| Klacht van      | De consument                                                                 |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                               |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                          |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                 |

### **Samenvatting**

De consument heeft in 2004 een hypothecaire lening afgesloten bij de bank. Zij stelt dat van de totale lening een bedrag van € 82.181,44 nooit aan haar ter beschikking is gesteld en vraagt de bank om aan te tonen wat de bestemming van het bedrag was. Als de bank dat niet kan aantonen, vordert zij dat het bedrag in mindering wordt gebracht op de hypothecaire lening en terugbetaling van te veel betaalde rente. De commissie komt tot de conclusie dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden, omdat te laat is geklaagd en de bank daardoor in haar belangen is geschaad. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. A.J.A. Dielissen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft in 2004 samen met haar (inmiddels ex-)partner een hypothecaire lening afgesloten bij de bank, met een hoofdsom van € 211.000,-. In de hypotheekaanvraag was opgenomen dat een bedrag van € 127.978,- zou worden aangewend voor het aflossen van bestaande leningen. Een bedrag van € 83.000,- zou worden gebruikt voor verbouwing of het verbeteren van de woning.

- 2.2 Blijkens de nota van afrekening is een bedrag van € 127.745,86 van de lening aangewend voor het aflossen van twee lopende leningen en een bedrag van € 1.034,56 voor bijkomende kosten. Een bedrag van € 82.181,44, is op de nota van afrekening opgenomen met de aanduiding: “bij de bank resterend beschikbaar krediet/bouwdepot”.
- 2.3 Uit het financieel jaaroverzicht van 2004 blijkt dat op 3 juni 2004 een bouwdepot is geopend. Op 10 juni 2004 is het bouwdepot beëindigd. Aan de consument en haar ex-partner is een rentevergoeding van € 33,56 betaald. Dit is blijkt uit een bankafschrift van hun betaalrekening.
- 2.4 Bij brief van 7 februari 2024 heeft de consument de bank gevraagd na te gaan wat de bestemming was van het bedrag van € 82.181,44. Bij brief van 5 maart 2024 heeft de bank aan de consument laten weten dat zij in haar administratie niets heeft gevonden over de bestemming van het bedrag.
- 2.5 De consument heeft op 8 maart 2024 opnieuw een brief gestuurd aan de bank, waarin zij schrijft dat het bedrag van € 82.181,44 nooit aan haar of haar ex-partner is uitbetaald of is opgenomen. Ook haar ex-partner kan in de bankafschriften niet terugvinden dat het bedrag is uitbetaald. De consument heeft de bank verzocht om aan te tonen wat de bestemming van het bedrag is geweest.
- 2.6 De bank heeft de consument op 17 april 2024 bericht dat zij gegevens heeft gevonden die teruggaan tot oktober 2004. Omdat het bouwdepot toen al was opgeven, kan de bank niet meer nagaan hoe het bedrag is besteed.
- 2.7 Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument stelt dat het bedrag van € 82.181,44 nooit door haar is opgenomen uit het bouwdepot of op andere wijze aan haar is uitbetaald. Zij heeft haar administratie op orde en heeft nog bankafschriften van voor 2004. Daarin is niet terug te vinden dat zij ooit de beschikking heeft gekregen over het bedrag. Uit het financieel jaaroverzicht blijkt dat het bouwdepot maar één week heeft gelopen. Van een verbouwing is nooit sprake geweest. De bank laat na om een bankafschrift te produceren waaruit blijkt wat er na het beëindigen van het bouwdepot met het geld is gebeurd. De consument heeft zelf nooit bankafschriften ontvangen van het bouwdepot en had daarom ook niet zelf kunnen controleren waar het bedrag heen is gegaan. Het is aan de bank om aan te tonen wat er dan wel met het bedrag is gebeurd. De hypothecaire lening loopt ook nog steeds, dus van de bank mag worden verwacht dat zij stukken die daarop betrekking hebben bewaart.
- 2.9 De consument vordert dat de bank ertoe wordt verplicht aan te tonen wat er met het bedrag van € 82.181,44 is gebeurd.

Slaagt de bank daar niet in, dan moet het bedrag van € 82.181,44 in mindering worden gebracht op de uitstaande hypothecaire schuld, met terugbetaling van de onverschuldigd betaalde rente over dat bedrag vanaf 10 juni 2004, vermeerderd met de wettelijke rente.

#### *Het verweer*

- 2.10 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**

- 3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of het bedrag van € 82.181,44 in 2004 aan de consument ter beschikking is gesteld. Het meest verstrekkende verweer dat de bank in dat verband voert, is dat de consument de klachtplicht zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) heeft geschonden. De commissie dient dit verweer eerst te behandelen, voordat zij inhoudelijk op de klacht kan ingaan.
- 3.2 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als zij niet binnen bewakende tijd nadat zij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de bank heeft geprotesteerd. Daarbij mag van de consument worden verwacht dat zij in de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van haar te verwachten onderzoek verricht. De vraag of binnen bewakende 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, waarbij van gewicht is 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.<sup>1</sup>
- 3.3 De commissie is van oordeel dat het beroep van de bank op de klachtplicht slaagt. Er mag van worden uitgegaan dat de consument in 2004 de beschikking heeft gehad over de nota van afrekening. Aan de hand van de nota van afrekening wist, althans behoorde de consument te weten, dat er na het aflossen van twee leningen een bedrag van € 82.181,44 resteerde met de bestemming "bij de bank beschikbaar krediet/bouwdepot". Daarnaast kan worden verondersteld dat zij er aan de hand van het bankafschrift van hun rekening van die periode van op de hoogte was dat er een rentevergoeding was ontvangen.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615; Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600; Gerechtshof 's-Hertogenbosch 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Die rentevergoeding heeft zij daarna nooit meer ontvangen. Verder geldt dat de consument en haar ex-partner steeds jaarlijks zijn geïnformeerd door de bank over de hypothecaire lening middels jaaroverzichten. Gelet op deze informatie mocht van de consument worden verwacht dat zij de prestatie met een eenvoudig onderzoek op deugdelijkheid zou controleren, bijvoorbeeld door navraag te doen bij de bank waarom zij geen rentevergoeding meer heeft ontvangen vanuit het bouwdepot of door in algemene zin navraag te doen naar het resterende bedrag. Als het bedrag niet aan de consument en haar ex-partner ter beschikking is gesteld, dan had zij dat aan de hand van dat onderzoek behoren te ontdekken. Door dat onderzoek destijds niet te verrichten en zich vervolgens pas in 2023 te beklagen bij de bank, heeft zij te laat geklaagd. De bank is hierdoor in haar belangen geschaad, omdat zij geen stukken meer heeft van het in 2004 opgeheven bouwdepot. De commissie gaat er niet in mee dat de bank, zoals de consument stelt, stukken over het bouwdepot had moeten bewaren. Het bouwdepot was immers al in 2004 beëindigd. Dat de bank die stukken in 2023 niet meer voorhanden heeft, kan haar gelet op de in artikel 2:10 BW genoemde bewaartermijn van zeven jaar niet worden verweten.<sup>2</sup>

- 3.4 Op grond van het bovenstaande concludeert de commissie dat de consument geen beroep meer kan doen op de door haar gestelde tekortkoming in de prestatie van de bank. De klacht is daarom ongegrond.

#### 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-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>2</sup> Zie ook Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-012 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-546, 2019-562 en 2025-0160.

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek**

#### **Artikel 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.*