Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0624

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank frauduleus heeft gehandeld bij de verstrekking van zijn hypothecaire geldlening en hem heeft gedwongen om zijn woning in verhuurde staat te verkopen. De commissie is van oordeel dat het eerste verwijt terecht is, maar dat van een schending van de zorgplicht dan wel onrechtmatig handelen van de bank op dit punt geen sprake is. Ten aanzien van het tweede verwijt oordeelt de commissie dat de consument door onjuist handelen van de bank in een positie is gebracht waarin hij zich gedwongen voelde om de woning te verkopen. De bank heeft daardoor haar zorgplicht geschonden en onrechtmatig gehandeld, maar dit heeft niet tot schade geleid. De vorderingen worden 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 april 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn broer de heer [naam 1]. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 2] en de heer [naam 3].

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 1999 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor een bedrag van € 136.134,06.

Het onderpand voor deze geldlening was de woning van de consument aan [adres 1] in [plaatsnaam] (verder te noemen: de woning). De consument hield daarnaast een effecten-rekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft de woning vanaf 1 augustus 2001 verhuurd. Vanaf 7 augustus 2001 stond de consument ingeschreven op het adres [adres 2] in [plaatsnaam].

2.3 Op enig moment in 2002 ontstond er een negatief saldo op de effectenrekening van de consument. Ter afdekking van deze debetstand heeft de bank in mei 2002 een positieve en negatieve hypotheekverklaring opgesteld. In deze verklaring is als adres van de consument opgenomen: [adres 1].

2.4 Om het negatieve saldo op de beleggersrekening in te lossen heeft de consument in oktober 2002 een tweede hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor een bedrag van € 38.571,-. De woning van de consument aan [adres 1] in [plaatsnaam] was ook voor deze geldlening het onderpand.

2.5 De consument heeft ten tijde van de aanvraag van de tweede hypothecaire geldlening verschillende stukken aan de bank verstrekt waaronder een taxatierapport waarin is opgenomen dat de woning van de consument op dat moment verhuurd is, een huurovereenkomst en een akte tot verpanding van de huurpenningen. In de akte tot verpanding van de huurpenningen is als adres van de consument opgenomen: [adres 1].

2.6 In de offerte van de tweede hypothecaire geldlening is een pensioeninkomen opgenomen van € 10.150,-.

2.7 In de hypotheekakte van de tweede hypothecaire geldlening is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"(...)
De heer (...) [consument], (...) wonend te [plaatsnaam], gemeente [naam gemeente], [adres 1] (...).
(...)
Huurbeding
Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand niet worden verhuurd of verpacht (of vervracht) of anderszins in gebruik worden afgestaan of worden gedoogd dat derden het onderpand gebruiken, en mag geen vooruitbetaling van (huur- of pachtpenningen/huur-, pacht- of vrachtpenningen) worden bedongen of aanvaard, en mag het recht of (huur- of pachtpenningen/huur-, pacht- of vrachtpenningen) niet worden vervreemd, verpand of anderszins bezwaard.
(...)"

2.8 In maart 2003 heeft de consument een klacht ingediend bij DSI. Deze klacht had betrekking op het handelen van de bank ten aanzien van een tweetal effectenleaseovereenkomsten van de consument.

2.9 In 2024 heeft de bank contact opgenomen met de consument om (de betaalbaarheid van) zijn hypothecaire geldleningen met hem te bespreken. Tijdens dit gesprek is ter sprake gekomen dat de woning van de consument op dat moment verhuurd was.

2.10 Bij e-mailbericht van 18 juni 2024 heeft de bank de consument als volgt bericht:

"(...)
We hebben u op 18-6-2024 gebeld omdat we denken dat u uw huis aan [adres 1] in [plaatsnaam] verhuurt. Hierover hebben we binnenkort een afspraak met u. We kijken dan of we afspraken met u kunnen maken om de verhuursituatie op te lossen. U mag uw huis namelijk niet verhuren zonder onze toestemming.
(...)"

2.11 Op 4 juli 2024 hebben de consument en de bank de verhuursituatie telefonisch besproken en afspraken gemaakt. Deze afspraken heeft de bank in een bericht van 13 augustus 2024 aan de consument bevestigd:

"(...)
Vermoeden ongeoorloofde verhuur

Op 4-7-2024 heb ik het met u gehad over de verhuur van uw huis aan de [adres 1] in [plaatsnaam]. Uw huis verhuren zonder onze toestemming mag niet en kan gevolgen hebben voor uw lening bij ons. Fijn dat we afspraken hebben kunnen maken om de verhuursituatie op te lossen.
(...)
U zegt de huurovereenkomst op en u verkoopt uw huis

- *We hebben ook met u afgesproken dat u uw huis gaat verkopen. U zorgt ervoor dat uw huis voor 13-02-2025 is verkocht.*

(...)
Zorg dat u zich aan de afspraken houdt.
Het is belangrijk dat u zich aan de afspraken houdt. Lukt dat niet, wacht dan niet af en neem meteen contact met ons op. Het heeft gevolgen als u dit niet doet. We kunnen besluiten om uw huis te verkopen (ook als het verhuurd is). Een huis dat wordt verhuurd, is meestal minder waard. Levert de verkoop niet genoeg op om de lening helemaal terug te betalen, dan houdt u een restschuld over. Die restschuld moet u ons nog betalen.
(...)
Hoe zit het ook alweer met verhuren?

Toen u de lening afsloot, maakten we deze afspraken:

- *U woont zelf in uw huis. U geeft aan dat u bij het afsluiten van de 2e aanvullende lening heeft aangegeven dat u niet meer op dit adres woont. Bij het afsluiten van de 1e lening woonde u wel zelf in uw huis.*

- *U mag zonder onze schriftelijke toestemming vooraf uw huis niet verhuren of door iemand anders laten gebruiken. Deze afspraken staan in de hypotheekakte en noemen we het huurbeding. Ook staan ze in de Algemene voorwaarden bij de lening van de woning (hoofdstuk 2 artikel 5 'Wat mag u alleen met onze toestemming met het onderpand doen'.*
  (...)"

2.12 De consument heeft de woning in december 2024 in verhuurde staat verkocht voor een bedrag van € 245.000,- waarna de consument de hypothecaire geldleningen heeft afgelost.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert de volgende bedragen van de bank:

- € 38.571,- zijnde de hoofdsom van de tweede hypothecaire geldlening, vermeerderd met de betaalde rente over 23 jaar;
- € 355.000,- zijnde het verschil tussen de waarde van de woning in niet verhuurde staat (€ 600.000,-) en de verkoopprijs van de woning (€ 245.000,-);
- gemiste huurinkomsten van € 500,- per maand;
- € 25.000,- immateriële schade.

Daarnaast vordert de consument vergoeding van schade door de verkoop van verschillende kunstwerken.

Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.14 Bij de verstrekking van de tweede hypothecaire geldlening is frauduleus gehandeld door de bank. De bank heeft gedaan alsof de woning niet verhuurd was en heeft de consument een gewone hypotheek verstrekt in plaats van een verhuurhypotheek. In de hypotheekakte is niet het woonadres van de consument opgenomen, maar het adres van de verhuurde woning. Daarnaast is in de hypotheekakte een verhuurbeding opgenomen. Dit alles terwijl de bank wist dat de consument de woning verhuurde. Ook is de bank ten onrechte uitgegaan van een pensioeninkomen van € 10.150,-.

Op het moment van aanvraag van de geldlening ontving de consument geen inkomen uit pensioen en ook op 67-jarige leeftijd zou hij dit niet gaan ontvangen. Dit inkomen is door de bank verzonnen.

2.15 Ook in de akte tot verpanding van de huurpenningen en in de positieve en negatieve hypotheekverklaring is sprake van adresfraude. Ook in deze documenten is niet het woonadres van de consument, maar het adres van de verhuurde woning opgenomen.

2.16 De bank heeft zich ten onrechte op het standpunt gesteld dat er sprake is van ongeoorloofde verhuur. De bank heeft in 2001 door middel van een interne notitie toestemming verleend voor verhuur van de woning. Daarnaast blijkt uit de door de consument bij de aanvraag aangeleverde stukken dat de woning verhuurd was. De bank heeft de consument dan ook ten onrechte gedwongen om de woning in verhuurde staat te verkopen. De consument heeft de woning hierdoor voor een veel lager bedrag moeten verkopen dan deze waard was en als gevolg daarvan schade geleden.

2.17 De bank heeft het hypotheekdossier van de consument bewust achtergehouden. Pas tijdens de Kifid procedure is het hypotheekdossier naar boven gekomen.

Het verweer

2.18 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

Inleiding

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en/of onrechtmatig heeft gehandeld. De klachten van de consument laten zich samenvatten in de volgende twee kernklachten: 1) de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2002 en; 2) de gedwongen verkoop van de woning. De commissie zal hieronder per klachtonderdeel haar oordeel geven.

Klachtonderdeel 1: de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2002

3.2 De consument stelt dat bij de verstrekking van de tweede hypothecaire geldlening frauduleus is gehandeld door de bank, met name doordat de bank in meerdere documenten, waaronder de hypotheekakte, een woonadres van de consument heeft opgenomen dat niet zijn woonadres was terwijl de bank dat wist. De bank heeft tijdens de procedure bij Kifid erkend dat zij in 2002, ten tijde van het verstrekken van de tweede hypothecaire geldlening, op de hoogte was van het feit dat de consument zijn woning verhuurde.

Het verwijt van de consument is naar het oordeel van de commissie daarom terecht. De commissie vindt het kwalijk dat de bank zo een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, nota bene door in een notariële akte onjuiste verklaringen af te leggen. Dat betekent evenwel niet dat de bank jegens de consument haar zorgplicht heeft geschonden of anderszins onrechtmatig jegens de consument heeft gehandeld. Hiervoor is relevant dat de consument dezelfde onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en in de hypotheekakte dezelfde onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Ondanks dat de bank en de consument op de hoogte waren van de verhuur van de woning, hebben zij beide de hypotheekakte, die niet in overeenstemming was met de verhuursituatie, ondertekend. Relevant is ook dat de consument in 2002 een negatief saldo had op zijn effectenrekening en dat, omdat de consument niet de middelen had om dit bedrag ineens af te lossen, de consument en de bank met elkaar de tweede hypothecaire geldlening zijn overeengekomen. Dit was in lijn met wat de consument wilde. Omdat van een schending van de zorgplicht of een onrechtmatige daad op dit punt geen sprake is, kunnen de formele verweren van de bank (verjaring en schending klachtplicht) onbesproken blijven.

3.3 De consument heeft nog aangevoerd dat de bank het pensioeninkomen heeft verzonnen. Omdat de consument aan deze stelling geen vordering heeft verbonden en niet heeft gesteld daardoor schade te hebben geleden, heeft hij geen belang bij een oordeel hierover zodat de commissie niet hoeft te beoordelen of dit zo is.

Klachtonderdeel 2: gedwongen verkoop van de woning

3.4 De consument stelt dat de bank hem heeft gedwongen om de woning in verhuurde staat te verkopen waardoor hij de woning voor een veel lager bedrag heeft moeten verkopen en als gevolg daarvan schade heeft geleden. De commissie overweegt dat de bank zich in 2024 ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat de consument zijn woning zonder toestemming van de bank verhuurde. Zoals hierboven al vermeld, heeft de bank erkend dat zij in ieder geval in 2002 bekend was met de verhuur van de woning. Daaruit leidt de commissie af dat de bank toestemming heeft gegeven om de woning te verhuren, althans dat zij zich ondanks de bekendheid met de verhuur zich er niet op heeft beroepen dat de consument de woning niet mocht verhuren. Dat de toestemming niet schriftelijk is gegeven, zoals de hypotheekakte voorschrijft, maakt dit niet anders. Het standpunt van de bank dat de consument zijn woning zonder toestemming verhuurde is naar het oordeel van de commissie dan ook onjuist. Ook de door de bank aan de consument voorgehouden gevolgen van dit standpunt, te weten herfinancieren of verkopen, zijn onjuist. De bank heeft de consument door haar handelen in een positie gebracht waarin hij zich gedwongen voelde om de woning te verkopen, nu herfinanciering bij de bank niet mogelijk bleek.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daardoor haar zorgplicht jegens de consument geschonden en onrechtmatig jegens de consument gehandeld.

3.5 De consument heeft zich ook beklaagd over het feit dat zijn hypotheekdossier pas tijdens de Kifid procedure naar boven is gekomen. De commissie overweegt dat het erop lijkt dat de bank pas tijdens de procedure bij Kifid grondig onderzoek heeft gedaan en haar dossier (kennelijk) niet goed op orde had. De bank heeft de verplichting om, in ieder geval zolang de overeenkomst loopt, het dossier op orde te hebben. Dit geldt met name bij langlopende producten, zoals de onderhavige hypothecaire geldlening. Dat de bank enkele keren is gefuseerd, ontslaat haar niet van deze verplichting. Ook op dit punt heeft de bank niet aan haar verplichtingen jegens de consument voldaan.

3.6 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden is of de consument door het handelen van de bank schade heeft geleden. De consument stelt dat hij zich gedwongen voelde om zijn woning te verkopen en dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden omdat hij de woning moest verkopen in verhuurde staat. In niet verhuurde staat had hij de woning voor een veel betere prijs kunnen worden verkocht, aldus de consument. De commissie overweegt dat de consument kan worden gevolgd in zijn stelling dat de woning in niet verhuurde staat voor een hoger bedrag had kunnen worden verkocht. Dit betekent evenwel niet dat de consument schade heeft gelden. Hiervoor is relevant dat de woning op het moment van verkoop verhuurd was en dus niet in onverhuurde staat had kunnen worden verkocht.

Conclusie

3.7 Het eindoordeel is dat klachtonderdeel 1 ongegrond is. Klachtonderdeel 2 is gegrond, maar heeft – zoals de commissie hiervoor heeft overwogen – niet tot schade geleid. De vorderingen van de consument worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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