Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0736

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2026
Klacht van	De heer [naam], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

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 kleinzakelijke ondernemer; 2) de aanvullende stukken van de kleinzakelijke ondernemer; 3) het verzoek van de bank om eerst verweer te mogen voeren tegen de behandelbaarheid van de klacht op welk verzoek de Voorzitter van de Geschillencommissie positief heeft beslist en 4) de reactie van de kleinzakelijke ondernemer op het verweer van de bank tegen de behandelbaarheid van de klacht.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer P. van Straaten.

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.

2. De kern

Kifid is in dit geval niet bevoegd de klacht van de kleinzakelijke ondernemer te behandelen omdat niet voldaan is aan de daaraan in de Gedragscode Kleinzakelijke Financieringen en het reglement gestelde voorwaarden. Dit betekent dat de klacht niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

De commissie moet beoordelen of de klacht behandelbaar is

3.1 Aanvankelijk heeft Kifid de klacht niet in behandeling genomen. De kleinzakelijke ondernemer heeft daartegen bezwaar gemaakt. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft dat bezwaar gedeeltelijk gegrond beoordeeld, waarna de klacht alsnog in behandeling is genomen.

Uit het reglement en het dossier[1] volgt dat de beslissing om de klacht te behandelen geen definitieve beslissing is[2], ook niet als (zoals in dit geval) het door de kleinzakelijke ondernemer gemaakte bezwaar tegen de beslissing van Kifid om de klacht niet behandelbaar te verklaren (gedeeltelijk) gegrond is verklaard.[3] Bovendien staat in het reglement dat in de uitspraak de beslissing kan staan dat de klacht niet kan worden behandeld.[4] De commissie moet dus alsnog beoordelen of de klacht behandelbaar is.

De commissie beoordeelt in deze beslissing uitsluitend of de klacht behandelbaar is

3.2 In het reglement staat welke regels gelden voor het indienen van verweer.[5] Op de basisregel dat het verweer over de behandelbaarheid van de klacht tegelijk moet worden ingediend met het inhoudelijke verweer, bestaat één uitzondering. Op die uitzondering heeft de bank een beroep gedaan.

3.3 Deze uitzondering houdt in dat op verzoek van de bank de voorzitter van de Geschillen-commissie in bijzondere gevallen kan beslissen dat eerst alleen verweer mag worden gevoerd tegen het feit dat Kifid klacht in behandeling heeft genomen. In het reglement staat verder dat tegen een dergelijke beslissing geen beroep of bezwaar mogelijk is.

3.4 De commissie stelt vast dat de voorzitter van de Geschillencommissie op het beroep van de bank op deze reglementaire uitzondering positief heeft beslist. En omdat tegen deze beslissing niet de mogelijkheid van beroep of bezwaar mogelijk is, gaat de commissie voorbij al hetgeen de kleinzakelijke ondernemer hierover of hiertegen heeft aangevoerd. Ingevolge de beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie dat de bank eerst alleen verweer mag voeren tegen de behandelbaarheid, zal de commissie in deze uitspraak uitsluitend beoordelen of de klacht behandelbaar is.

Gedragscode Kleinzakelijke Financiering en het reglement

3.5 De klacht van de kleinzakelijke ondernemer is uitsluitend behandelbaar als hij klaagt over een financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna: de Gedragscode).[6] Dit volgt uit de definitie van het begrip Financiering in de Gedragscode.

---

[1] In de brief van Kifid van 13 februari 2026 staat dat de beslissing op het bezwaar tegen de niet-behandelbaarheid een voorlopige beslissing is en de commissie in een later stadium alsnog tot de conclusie kan komen dat de klacht niet behandelbaar is.
[2] Zie vraag 32 van het reglement.
[3] Zie vraag 33 onder 4a van het reglement.
[4] Zie vraag 47 onder 2a van het reglement.
[5] Zie vraag 36 van het reglement.
[6] Zie vraag 8 onder 1 van het reglement.

3.6 De bank heeft terecht opgemerkt dat de kleinzakelijke ondernemer geen beroep toekomt op de Gedragscode omdat de kleinzakelijke ondernemer niet als Klant kan worden aangemerkt zoals in de Gedragscode is gedefinieerd. De commissie licht dit toe als volgt.

3.7 De kleinzakelijke ondernemer is een Klant in de zin de Gedragscode als de jaaromzet van een ondernemer op groepsniveau maximaal € 5.000.000,- bedraagt en de totale hoofdsom aan financieringen maximaal € 2.000.000,-.[7] Wat de maximale jaaromzet betreft, wordt in de Gedragscode verwezen naar een voetnoot waarin staat:

> *"Als de beroeps- of bedrijfsactiviteiten van een natuurlijke persoon of rechtspersoon vooral bestaan uit beleggen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling), dan wordt niet gekeken naar de jaaromzet, maar wordt hij/zij als Klant aangemerkt als zijn/haar middellijk of onmiddellijk belang in de beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) een totale marktwaarde heeft van maximaal € 2.000.000, waarbij onroerend goed verhuurd aan de eigen onderneming niet wordt meegenomen en waarbij de totale waarde van het onroerend goed van andere (rechts)personen waarmee de Klant organisatorisch is verbonden, wordt meegenomen."*

3.8 De bank heeft gesteld dat de kleinzakelijke ondernemer een beheermaatschappij is voor werkmaatschappijen die zich bezighouden met beleggen in, verhuren, renoveren en verkopen van commercieel onroerend goed. De bank heeft haar stelling concreet toegelicht en voorzien van onderliggende stukken, waaruit volgt dat de totale marktwaarde van het commercieel verhuurd onroerend goed van de kleinzakelijke ondernemer en de werkmaatschappijen waarmee de kleinzakelijke ondernemer organisatorisch is verbonden, de grens van € 2.000.000,- ruim overstijgt.[8]

3.9 De commissie stelt vast dat wat de kleinzakelijke ondernemer hiertegen – zoals over de totale marktwaarde – in algemene bewoordingen en zonder enige onderbouwing heeft aangevoerd, onvoldoende is om aan te nemen dat hij valt onder de in 3.7 geciteerde regel. Het dossier biedt daarvoor ook geen houvast. Hierbij komt dat uit het door de kleinzakelijke ondernemer ingebrachte uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel volgt dat de activiteiten van de kleinzakelijke ondernemer vooral bestaan uit activiteiten die gerelateerd zijn aan commercieel onroerend goed.[9]

---

[7] Zie 2.1 van de Gedragscode.

[8] Zoals een financieringsovereenkomst uit 2020, een geconsolideerde jaarrekening over 2020, huurlijsten en taxatierapporten ten behoeve van de door de bank verstrekte hypothecaire financieringen.

[9] In het uittreksel uit het KvK staat daarover: *"Activiteiten van trust-, vastgoed en agentschaprekeningen; handel in eigen onroerend goed; Beleggen van vermogen in registergoederen in het algemeen en onroerende zaken in het bijzonder, kopen, verkopen, vervreemden, exploiteren, verhuren, beheren en administreren van registergoederen".*

3.10 De stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat zijn klacht beoordeeld moet worden aan de hand van de vervallen Gedragscode van 1 juli 2018, waarin de hiervoor onder 3.7 genoemde voorwaarde niet staat, gaat niet op. Op het moment[10] dat de kleinzakelijke ondernemer zijn klacht over de bank bij Kifid indiende was de vanaf 1 juli 2023 herziene Gedragscode van kracht. Dit betekent dat de klacht wordt beoordeeld aan de hand van deze actuele Gedragscode en dus niet op basis van de vervallen Gedragscode van 1 juli 2018.

3.11 Ook de overige door de kleinzakelijke ondernemer aangevoerde argumenten om zijn klacht toch door de commissie inhoudelijk te laten beoordelen, treffen geen doel. De commissie licht dit hieronder toe.

3.12 De stelling van de kleinzakelijke ondernemer dat de klacht inhoudelijk kan worden behandeld omdat in het reglement – waarin de onder 3.7 genoemde voorwaarde niet staat[11] – leidend is, treft geen doel. Leidend is dat Kifid bevoegd is klachten te behandelen over een financiering in de zin van de Gedragscode en dus over een financiering aan een Klant in de zin van de Gedragscode. Zie hiervoor onder 3.5. Dat in het reglement het uitgangspunt staat dat een klacht kan worden ingediend door een kleinzakelijke ondernemer met een gemaximeerde jaaromzet en gemaximeerd financieringsbedrag op groepsniveau betekent niet dat de uitzondering niet geldt of niet toepasselijk is.

3.13 Omdat vaststaat dat de klacht van de kleinzakelijke ondernemer niet behandelbaar is, komt de commissie niet meer toe aan hetgeen door partijen is opgemerkt over de in vraag 9 van het reglement vermelde situaties.[12]

3.14 De conclusie luidt dat de commissie niet bevoegd is de klacht te behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

[10] Op het klachtformulier staat 5 november 2025 als de datum waarop de klacht is ingediend.
[11] Zie vraag 12 onder 1a van het reglement.
[12] In vraag 9 onder 1 staat kort gezegd dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering om een overeenkomst te sluiten of een weigering om dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht inhoudt dat misbruik is gemaakt van contracts- en beleidsvrijheid of gehandeld is in strijd met de wet.

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