Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1103

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. J. van der Beek, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2026
Klacht van	De klager
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

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de klager; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de klager.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 september 2026. Op de hoorzitting was de klager aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 1], kennis van de consument. Namens de bank was aanwezig: de heer mr. [naam 2].

1.3 De klager en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De klager heeft de klacht ingediend als erfgenaam van zijn overleden moeder. De moeder van de klager (hierna: de consument) heeft in 2010 een Keuze Plus Hypotheek met een limiet van € 144.500,- afgesloten bij de bank. Dit is een doorlopend krediet met de woning van de consument als onderpand. In december 2012 had de consument het volledige krediet uitgegeven. Toen is het krediet omgezet naar een Keuze Plus Hypotheek met een Rabo OverwaardePlan, en is de limiet verhoogd naar € 243.133,-. Volgens de klager heeft de bank haar zorgplicht geschonden door de gokverslaving van de consument te faciliteren met het verstrekte krediet. Volgens de klager had de bank het krediet niet mogen verhogen en had zij al voor de verhoging moeten opmerken dat de consument het krediet gebruikte voor een gokverslaving. Hij vordert dat de bank € 243.133,- aan hem vergoedt. De bank beroept zich op de klachtplicht (te laat klagen) en op verjaring van de vordering. De commissie is van oordeel dat die verweren slagen. De vordering van de klager wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Klachtplicht

3.1 Uit artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie de bijlage) volgt dat een schuldeiser (de klager) op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kan doen, als hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de schuldenaar (de bank) hierover heeft geprotesteerd.

3.2 De vraag of binnen bekwame 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 (in dit geval) 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 om 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.[1]

3.3 De klager stelt dat hij de door hem gestelde zorgplichtschending van de bank ontdekte nadat zijn moeder in 2025 overleed, maar de commissie is van oordeel dat de termijn van de klachtplicht vóór het overlijden van de consument is aangevangen. Als erfgenaam van zijn overleden moeder, treedt de klager in haar rechten. Hij heeft geen zelfstandig vorderingsrecht voor een eventuele zorgplichtschending van de bank tegen zijn moeder. De klager is dus niet de enige of eerste persoon die het mogelijke gebrek in de prestatie van de bank heeft ontdekt of had kunnen ontdekken.

3.4 De bank heeft in gespreksverslagen teruggevonden dat het krediet van de consument in 2012 verhoogd is omdat zij betalingsproblemen had. Op 30 januari 2012 en 6 februari 2012 hebben er gesprekken plaatsgevonden tussen de consument en de bank. In die gesprekken heeft de consument aan de bank verteld dat zij een gokverslaving had. Eind 2012 had de consument meer krediet nodig. De bank heeft de consument toen een keuze voorgehouden. De eerste keuzemogelijkheid was dat de bank de Keuze Plus Hypotheek zou kunnen opeisen zodra er een betalingsachterstand ontstond, wat zou kunnen resulteren in een gedwongen verkoop van de woning. De consument heeft gekozen voor de andere keuzemogelijkheid: het krediet ophogen en omzetten naar een Rabo OverwaardePlan, zodat de consument met de hogere kredietlimiet langer haar lasten kon blijven voldoen en in de tussentijd haar woning zou kunnen verkopen. De woning van de consument is in 2012 te koop gezet en in januari 2015 verkocht, waarna een restschuld van bijna € 90.000,- resteerde.

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615 en HR 8 februari 2013. ECLI:NL:HR:2013:BY4600, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In januari 2015 vernam de bank dat de consument onder bewind was gesteld. De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling benoemd dat dit bewind is ingesteld omdat de consument tijdelijk niet in staat was ten volle haar vermogensrechtelijke belangen behoorlijk waar te nemen als gevolg van verkwisting of het hebben van problematische schulden (zoals bedoeld in artikel 1:431 lid 1 onder b. BW).

3.5 Het oordeel dat de klager te laat geklaagd heeft, is gebaseerd op de volgende omstandigheden. De commissie is van oordeel dat het door de klager gestelde gebrek in de prestatie van de bank in elk geval ontdekt had kunnen worden vanaf het moment dat de consument onder bewind gesteld werd. Haar bewindvoerder had voldoende inzicht in haar financiële situatie om een klacht in te dienen bij de bank. De klager heeft de klacht in 2025 ingediend, wat ongeveer 10 jaar is nadat de consument of haar bewindvoerder de klacht in elk geval had kunnen indienen, en 13 jaar nadat het krediet verhoogd is.

3.6 Door het verstrijken van de tijd is de bank bovendien in haar belangen geschaad. De bank heeft nog maar weinig informatie over het krediet van de consument. De klager stelt dat het dossier met de afboeking van de restschuld van € 73.098,57 pas in maart 2020 of in 2022 gesloten is, dat valt binnen de verjaringstermijn van 7 jaar. Voor zover de klager daarmee stelt dat de bank de gegevens over het krediet langer had moeten bewaren gelet op de bewaartermijn van 7 jaar uit artikel 2:10 BW (zie de bijlage), volgt de commissie hem daar niet in. Over de bewaartermijn stelt de bank dat het krediet op 27 maart 2015 is ingeperkt tot € 220.000,-, waarna de consument het krediet niet meer kon gebruiken. De bank merkt daarbij op dat, aangezien de consument de transacties zelf niet betwistte, er geen aanleiding was om de gegevens langer te bewaren. De commissie stelt vast dat na de stopzetting van het krediet inmiddels meer dan 7 jaar verstreken is. Het is niet verwijtbaar dat de bank diverse gegevens nu niet meer heeft.[2] De klager stelt nog dat de bank in haar verweerschrift plotseling veel informatie over inhoudelijke gesprekken beschikbaar had. Eerder had de bank aangegeven dat die informatie niet meer beschikbaar was. De klager vraagt zich af of de bank bewust geprobeerd zou hebben om informatie achter te houden, in verband met de verjaringstermijn. De klager onderbouwt deze opmerking niet, zodat de commissie daaraan voorbijgaat.

3.7 Op de volgende manier is de bank in haar belangen geschaad door het late klagen. De bank heeft naar voren gebracht dat er geen gegevens meer beschikbaar zijn van de transacties van de consument na de verhoging van het krediet in 2012. De klager stelt dat de consument ook na de verhoging het krediet heeft aangewend voor gokken, maar door het ontbreken van transactie-gegevens kan de bank dat niet nagaan. De bank wijst er ook op dat er bij de verhoging in 2012 een OverwaardePlan is overeengekomen, waarmee het krediet in maandelijkse bedragen van € 600,- beschikbaar gesteld zou worden. Uit de overeenkomst van het OverwaardePlan volgt dat de consument € 189.370,- ineens leende, om bestaande kredieten mee af te lossen, en daarnaast gedurende 30 maanden € 600,- per maand kon opnemen.

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2024-1122, te vinden op https://www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/.

De bank stelt dat zij het krediet op die manier verhoogde in het kader van bereddering, zodat de consument haar lasten kon blijven voldoen totdat de woning verkocht werd. Door het verstrijken van de tijd zijn er echter geen gegevens meer beschikbaar om na te gaan of het OverwaardePlan correct uitgevoerd is, of dat de consument op de een of andere manier grotere delen van de limiet beschikbaar gesteld kreeg.

Verjaring

3.8 De commissie is van oordeel dat ook het beroep van de bank op verjaring slaagt, omdat er meer dan vijf jaar is verstreken nadat de klacht in elk geval had kunnen worden ingediend. Deze termijn volgt uit artikel 3:310 lid 1 BW (zie de bijlage). Ook voor de beoordeling van verjaring hanteert de commissie dat er in elk geval een vordering had kunnen worden ingediend toen de consument onder bewind gesteld werd. Om dezelfde redenen die hiervoor besproken zijn over de klachtplicht. Aangezien het bewind uiterlijk in januari 2015 is ingesteld, is de vordering uiterlijk in januari 2020 verjaard.

3.9 De bezwaren van de klager tegen het beroep op verjaring, gaan niet op. Hij stelt dat verjaring niet van toepassing is bij een zorgplichtschending, aangezien de bank haar zorgplicht wel is nagekomen in de rentederivatendossiers, terwijl daar ook veel oudere dossiers tussen zaten. Als deze stelling van de klager klopt, maakt dat echter niet dat het wettelijke recht op verjaring in dit geval niet geldt. De klager stelt daarnaast dat de vordering niet verjaard is omdat de bank de restschuld van € 73.098,57 van de consument pas in maart 2020 of 2022 heeft afgeboekt, nadat zij een schuldsaneringstraject heeft doorlopen. Zoals hiervoor is besproken, is het aanvangsmoment van de verjaringstermijn echter niet het moment van afboeking van de vordering van de bank. Het moment van de afboeking is dus niet relevant voor de beoordeling van verjaring.

Afsluitend

3.10 Omdat de beroepen van de bank op de klachtplicht en op verjaring slagen, wordt de klacht niet verder inhoudelijk beoordeeld.

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/. 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 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 2:10

1. Het bestuur is verplicht van de vermogenstoestand van de rechtspersoon en van alles betreffende de werkzaamheden van de rechtspersoon, naar de eisen die voortvloeien uit deze werkzaamheden, op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend.

2. Onverminderd het bepaalde in de volgende titels is het bestuur verplicht jaarlijks binnen zes maanden na afloop van het boekjaar de balans en de staat van baten en lasten van de rechtspersoon te maken en op papier te stellen.

3. Het bestuur is verplicht de in de leden 1 en 2 bedoelde boeken, bescheiden en andere gegevensdragers gedurende zeven jaren te bewaren.

(...)

Artikel 3:310

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

(...)

Artikel 6:89

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.