Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0149

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de vaststellingsovereenkomst tussen partijen

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Hij klaagt over overkreditering bij het aangaan van de geldlening. De consument en de bank hebben in 2024 een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin dit geschil al is beslecht en op grond waarvan de consument heeft afgezien van verdere procedures hierover. De commissie concludeert dat de klacht van de consument dan ook niet behandelbaar is op grond van vraag 3 lid 5 van het toepasselijke reglement.

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 en de aanvullende stukken; 2) het verweer van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende informatie van de consument; 6) de reactie daarop van de bank; 7) de pleitnota's van de consument en van de bank ter zitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig [naam 1], accountmanager bijzonder beheer particulieren en mr. F.J. Laagland, advocaat.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De commissie beperkt zich hierna bij de weergave van wat er tussen partijen is gebeurd tot de feiten die relevant zijn voor de beoordeling van de onderhavige klacht.

2.2 In 2019 heeft de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) verstrekt aan de consument voor de aankoop van een nieuw te bouwen woning.

2.3 In 2021 heeft de consument enige tijd niet voldaan aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de geldlening.

2.4 In 2022 diende hij bij Kifid een klacht in over met name de weigering van de bank om een betalingsregeling te treffen. Deze klacht werd door de commissie ongegrond verklaard.

2.5 Op 15 december 2022 heeft de bank de consument laten weten de bankrelatie te zullen beëindigen nadat zij vermoedens kreeg van fraude. De bank verdenkt de consument ervan te hebben gefraudeerd door onjuiste inkomensgegevens te verstrekken bij de aanvraag voor de geldlening. De bank heeft de geldlening opgezegd met ingang van 2 maart 2023.

2.6 In 2023 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend over met name de opzegging van de bankrelatie. Hij trok die klacht in op 22 maart 2024.

2.7 Partijen hebben in 2024, beide bijgestaan door advocaten, gesprekken gevoerd over de mogelijkheden van een minnelijke schikking. Er is toen geen overeenstemming bereikt.

2.8 Op 13 augustus 2024 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend bij Kifid (hierna: de 'Klachtprocedure 2024'). In zijn klachtuiting heeft hij geschreven:

> *'Opsomming klachten:*
> *1. Aan mij is destijds een veel te hoge hypotheek verstrekt. Dit had nooit gemogen in het kader van hun **zorgplicht**. (...)'*

2.9 Op 22 oktober 2024 heeft de advocaat van de consument een voorstel aan de bank gedaan voor een minnelijke schikking.

2.10 Partijen hebben vervolgens overeenstemming bereikt en daartoe in november 2024 een vaststellingsovereenkomst ondertekend. In de vaststellingsovereenkomst staat:

> *'JJ. (...) Partijen hebben overeenstemming bereikt ter beslechting van het geschil inzake:*
> *(1) De Klachtprocedure 2024;*
> *(...)*
> *KK. Partijen hebben afgesproken dat:*
> *(...)*
> *(6) alle ingediende klachten door [de consument] worden ingetrokken (op dit moment: zie de opsomming onder JJ van de considerans) en [de consument] zal geen klachten meer indienen en evenmin procedures starten over de huidige vermeende vorderingen.*
> *(...)*
> *Artikel 7 Finale Kwijting*
> *1. Na uitvoering van de uit deze Vaststellingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, dus uiterlijk vanaf 2 november 2025, hebben [de bank] en [de consument] ter zake van geschillen die verband houden met de Klachtprocedure 2024 (...) niets meer van elkaar te vorderen en verlenen zij elkaar finale kwijting over en weer ten aanzien daarvan, in die zin dat zij elkaar kwijtschelding verlenen ter zake van welke aanspraak ook uit hoofde van de inhoud van de betreffende klachten.*
> *(...)*

3. [De consument] ziet af van toekomstige procedures en/of claims jegens [de bank] voor wat betreft de inhoud van de klachten zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 van de Vaststellingsovereenkomst.'

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument heeft in 2025 wederom een klacht ingediend bij Kifid. Bij de beschrijving van de klacht heeft hij aangegeven: *'[De bank] heeft aan mij in 2019 een veel te hoge hypotheek verstrekt.'* De vermeende schade die hij hierdoor heeft geleden is volgens de consument niet meer in geld uit te drukken en bestaat uit immateriële schade en vermogensschade.

2.12 Volgens de consument is, kort weergegeven, sprake van overkreditering bij het verstrekken van de geldlening in 2019. De bank heeft bij het beoordelen van de aanvraag van de consument ten aanzien van de inkomenstoets ten onrechte genoegen genomen met de overlegging van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd op projectbasis. Daarmee was geen sprake van een bestendig inkomen.

2.13 Ten aanzien van de vaststellingsovereenkomst heeft de consument aangevoerd dat hij zwaar onder druk is gezet om deze te ondertekenen, dat het een wurgcontract is en dat de bank de vaststellingsovereenkomst niet tegen de consument mag gebruiken.

Het verweer van de bank

2.14 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 De commissie begrijpt de klacht van de consument aldus dat hij van mening is dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening in 2019 en de consument een te hoge leensom heeft verstrekt. Met andere woorden, de consument verwijt de bank overkreditering. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Zij legt hierna uit waarom.

De consument heeft al afspraken gemaakt met de bank om de klacht definitief op te lossen

3.2 De commissie overweegt dat in vraag 3 lid 5 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024, is bepaald dat de commissie een klacht van een consument niet behandelt in het geval dat partijen al afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. Dat is naar het oordeel van de commissie in de onderhavige klacht het geval.

3.3 Tussen de consument en de bank is in november 2024 een vaststellingsovereenkomst tot stand gekomen, waarin zij tot een minnelijke regeling zijn gekomen met betrekking tot (onder meer) de Klachtprocedure 2024.

De vaststellingsovereenkomst maakt onderdeel uit van het dossier. Daarin staat dat partijen hebben afgesproken dat – kort gezegd – de consument zijn klacht intrekt en dat hij afziet van toekomstige procedures en/of claims voortkomende uit de Klachtenprocedure 2024. De consument en de bank zijn de vaststellingsovereenkomst zonder voorbehoud met elkaar aangegaan.

3.4 De onderhavige klacht van de consument heeft betrekking op hetzelfde klachtonderdeel zoals dat ten tijde van de Klachtprocedure 2024 is voorgelegd, namelijk dat de bank hem in 2019 een te hoge geldlening heeft verstrekt.

3.5 De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zijn gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is op grond van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek. De commissie ziet ook geen reden om aan te nemen dat de vaststellingsovereenkomst nietig of vernietigbaar is. Dat de consument zonder nadere motivering stelt dat hij zwaar onder druk is gezet om de vaststellingsovereenkomst te tekenen en dat het een wurgcontract is, is daarvoor onvoldoende. Voor dit oordeel is ook van belang dat de consument ten tijde van de schikkingsonderhandelingen met de bank en de totstandkoming van de vaststellings-overeenkomst is bijgestaan door een advocaat.

3.6 Het voorgaande betekent dat de commissie niet meer toekomt aan de beoordeling van de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door een te hoge geldlening te verstrekken aan de consument.

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. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de vaststellingsovereenkomst tussen partijen

Artikel uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248

1. (...)

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Bedingen uit de Vaststellingsovereenkomst

> *JJ. (...) Partijen hebben overeenstemming bereikt ter beslechting van het geschil inzake:*
>
> *(1) De Klachtprocedure 2024;*
>
> *(...)*
>
> *KK. Partijen hebben afgesproken dat:*
>
> *(...)*
>
> *(6) alle ingediende klachten door [de consument] worden ingetrokken (op dit moment: zie de opsomming onder JJ van de considerans) en [de consument] zal geen klachten meer indienen en evenmin procedures starten over de huidige vermeende vorderingen.*
>
> *(...)*
>
> *Artikel 7 Finale Kwijting*
>
> *1. Na uitvoering van de uit deze Vaststellingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, dus uiterlijk vanaf 2 november 2025, hebben [de bank] en [de consument] ter zake van geschillen die verband houden met de Klachtprocedure 2024 (...) niets meer van elkaar te vorderen en verlenen zij elkaar finale kwijting over en weer ten aanzien daarvan, in die zin dat zij elkaar kwijtschelding verlenen ter zake van welke aanspraak ook uit hoofde van de inhoud van de betreffende klachten.*
>
> *(...)*
>
> *3. [De consument] ziet af van toekomstige procedures en/of claims jegens [de bank] voor wat betreft de inhoud van de klachten zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 van de Vaststellingsovereenkomst.*