Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0567

(mr. L. van Berkum, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2026
Klacht van	De heer [consument I] en mevrouw [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Van Lanschot Kempen N.V. h.o.d.n. Van Lanschot, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	De uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende informatie van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 maart 2026. Op de hoorzitting was consument I aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (bedrijfsjurist) en de heer mr. [naam 2] (bedrijfsjurist).

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hadden een gezamenlijke couranthypotheeklimiet van € 55.000,- (hierna: 'het krediet). Op 13 juni 2025 heeft de bank aangekondigd het krediet per 30 september 2025 op te zeggen. Nadat de consumenten hiertegen bezwaar hadden gemaakt, heeft de bank na een cliëntenonderzoek integriteitsschendingen geconstateerd bij consument I. Vervolgens heeft de bank op 16 oktober 2025 consument I geïnformeerd dat de bankrelatie met hem wordt opgezegd per 16 januari 2026, waaronder zijn gezamenlijke financiële producten met consument II. Ook heeft de bank zijn persoonsgegevens opgenomen tot 17 oktober 2033 in haar Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) vanwege de geconstateerde integriteitsschendingen en reputatierisico.

Consument I stelt dat de bank geen opzegbevoegdheid heeft en dat zij terug is gekomen op haar toezegging om de bankrelatie niet te beëindigen. Consument I wil dat de bankrelatie wordt hersteld en dat zijn persoonsgegevens uit de interne registers wordt verwijderd. De commissie wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de bankrelatie met consument I (alsook het gezamenlijk krediet en de gezamenlijke rekeningen met consument II) mocht opzeggen. Ook dient de commissie te beoordelen of de bank de persoonsgegevens van consument I in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht registreren.

Er is geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen

3.2 Allereerst gaat de commissie in op het argument van de consumenten dat de bank hen (of in ieder geval consument I) op 1 maart 2025 per e-mail had toegezegd dat de opzegging van de bankrelatie niet uitgevoerd wordt. De commissie oordeelt dat de consumenten niet gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de betekenis die zij gaven aan deze toezegging.[1] De toezegging lijkt namelijk op iets anders te zien.

3.3 Op 1 maart 2025 heeft de bank in haar e-mail het volgende geschreven aan consument I:

> *"We kwamen tot de conclusie dat onze opzegging, gegeven de achtergrond ervan, feitelijk een opzegging van de relatie met u inhoudt, hetgeen maakt dat deze zowel uw beleggings-rekeningen als uw betaalrekeningen beslaat. De ophefdatum van deze rekeningen hebben we in overleg uitgesteld naar 23 juni 2025. U geeft er de voorkeur aan deze rekeningen te behouden en zorgt dat er tijdig (peildatum hiervoor is 1 week vóór de ophefdatum van 23 juni 2025) en vanaf dat moment voldoende saldo op uw beleggings- en/of spaarrekening(en) bij Evi van Lanschot staat. Op basis hiervan heb ik u toegezegd dat we deze opzegging niet zullen effectueren."*

[1] Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.

De commissie oordeelt dat uit deze e-mail geen algemene toezegging volgt dat de bankrelatie blijft voortduren (onder alle omstandigheden). Die indruk is ook niet door de bank op andere wijze gewekt.

Het krediet mocht worden opgezegd

3.4 De consumenten menen dat de bank het krediet niet mocht opzeggen, omdat zij die opzegbevoegdheid van de bank niet zijn overeengekomen. De commissie deelt het standpunt van de consumenten niet en oordeelt dat de bank het krediet mocht opzeggen.

3.5 De opzegbevoegdheid van de bank volgt uit artikel 35 lid 1 en lid 2 van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen. Daarin staat dat zowel de consumenten als de bank geheel of gedeeltelijk de bankrelatie kunnen opzeggen. Dat de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen van toepassing zijn op de bankrelatie van de consumenten blijkt zowel uit de kredietovereenkomst van 20 december 1994 als de kredietbevestigingsbrief van 27 november 1998 waarmee het krediet werd verlengd.

3.6 De commissie oordeelt dat het krediet een zogeheten 'duurovereenkomst' is die voor onbepaalde tijd is aangegaan. Een duurovereenkomst kan in principe door elk van de betrokken partijen worden opgezegd, tenzij de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarnaast kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid vanwege de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden ook meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden.[2]

3.7 De commissie oordeelt dat in deze kwestie geen nadere eisen gesteld hoefden te worden aan de opzegging. Daarbij staat niet ter discussie dat de bank een redelijke opzegtermijn heeft gehanteerd. Ook oordeelt de commissie dat de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

3.8 Het staat de bank in principe vrij om haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in het nieuwe beleid.[3] Daarnaast heeft de bank onder meer in haar e-mail van 27 juni 2025 toegelicht wat haar (zwaarwegende) belang is bij het stopzetten van kredieten zoals die van de consumenten. Sturing van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft ervoor gezorgd dat de bank haar producten afstemt op het bestedingsdoel.

[2] Zie artikel 6:248 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek en Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nrs. 2023-0407, 2023-0867, te vinden op www.kifid.nl.

[3] GC Kifid nrs. 2024-0475, 2024-0485, 2024-0718 en 2025-0063, te vinden op www.kifid.nl.

Kredieten zoals die van de consumenten worden al langere tijd niet meer aangeboden vanwege hun flexibiliteit en kans op langdurige schulden. Om die reden heeft de bank besloten geen kredieten meer aan te bieden zonder verplichting om binnen bepaalde termijn af te lossen.

3.9 Het belang van de consumenten weegt in dit geval minder zwaar dan het belang van de bank om het krediet op te heffen. Daarbij is in aanmerking genomen dat op het moment dat de opzegging werd aangekondigd, het krediet niet was opgenomen. Tegenover het belang van de bank stellen de consumenten echter dat zij door de opzegging van het krediet in een positie komen waarin zij direct effecten zouden moeten liquideren. Anders zouden zij (volgens eigen zeggen) voor de 'opkomende alledaagse betalinkjes' permanent tien of twintig duizend euro als onrendabele buffer op hun rekening aan moeten houden. Waarom dit tot onaanvaardbare gevolgen zou leiden, kan de commissie niet volgen. Daarbij speelt ook mee dat de consumenten na de aangekondigde opzegging voor verduurzaming van hun woning bedragen hebben opgenomen uit het krediet. Ter zitting heeft consument I verklaard dat hij nog over het opgenomen geld uit het krediet beschikt. Dat betekent dat de consumenten in feite het krediet direct zou kunnen aflossen.

De bank mocht ook de bankrelatie met consument I (en voor een deel met consument II) opzeggen

3.10 De commissie oordeelt verder dat de bank op basis van artikel 35 van de Algemene Voorwaarden Van Lanschot Kempen bevoegd was om de gehele bankrelatie met consument I (en gedeeltelijk ook met consument II) op te zeggen. Onder omstandigheden kan het de bank sieren als zij rekening houdt met het uitvoeren van bepaalde maatregelen tijdens een klachten-procedure, zoals de opzegging van een bankrelatie. In tegenstelling tot wat consument I hierover stelt, was de bank echter niet *verplicht* hiermee te wachten totdat de klachtenprocedure bij de geschillencommissie was afgerond.

3.11 Ook voor wat betreft de bankrelatie met consument I concludeert de commissie dat het gebruik van de opzegbevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.[4] Consument I heeft onvoldoende onderbouwd wat zijn zwaarwegende belang is bij het behoud van de bankrelatie. Verder weegt mee dat hij over een betaalrekening bij een andere bank beschikt en dus kan deelnemen aan het betalingsverkeer.

3.12 De commissie heeft kennisgenomen van het bezwaar dat consument I heeft gemaakt over de opzeggingsgronden van de bank. Zo meent consument I dat de geconstateerde integriteits-schendingen geen basis mogen vormen voor de opzegging van de bankrelatie. De commissie kan consument I hier niet in volgen.

[4] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

In het bijzonder gaat het om de uitspraken van het Gerechtshof Den Haag van 9 december 2020[5] en van het Hof van Discipline van 20 januari 2023[6]. Kortgezegd is in deze uitspraken civielrechtelijk en tuchtrechtelijk geoordeeld en gebleken dat consument I niet integer heeft gehandeld als executeur dan wel advocaat. Consument I meent ook dat er sprake is van willekeur, omdat de bank al eerder op de hoogte was van de uitspraken en de bankrelatie toen niet besloot op te zeggen. Verder meent de consument dat de uitspraken zien op een misslag en zien op zijn handelen als executeur dan wel advocaat. De commissie is echter van oordeel dat de integriteitsschendingen op basis van de uitspraken voldoende aannemelijk zijn en hier een voldoende opzeggingsgrond vormen.

De interne registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.13 De bank heeft de persoonsgegevens van consument I geregistreerd in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde IVR[7], omdat zij meent daarbij een gerechtvaardigd belang te hebben.[8] De commissie beslist dat de bank deze interne registraties in stand kan laten.

3.14 Zo heeft de bank uit de uitspraken[9] onder meer geconstateerd dat consument I zich heeft voorgedaan als executeur bij de gemeente terwijl hij dat niet meer was, heeft hij bij de gemeente informatie ontfutseld over één van de klagers in de tuchtrechtprocedure, heeft hij geld van de nalatenschap naar een privérekening op zijn naam overgemaakt en heeft hij niet naar waarheid verklaard over de bestemming van de gelden.

3.15 De bank stelt dat consument I op meerdere vlakken niet integer heeft gehandeld en meerdere instanties die voor de rechtstaat belangrijk zijn heeft misleid door onjuiste informatie te verstrekken en een gebrekkige akte. De bank heeft consument I gevraagd om zijn visie over de tuchtrechtelijke uitspraak van het Hof van Discipline en de civielrechtelijke uitspraak van het Gerechtshof Den Haag te geven. Naar aanleiding van het gesprek dat is aangegaan met consument I zijn de zorgen van de bank niet weggenomen.

3.16 De commissie begrijpt dat het gedrag van consument I zorgen baart, gelet op de hardnekkigheid ervan en de bank haar eigen organisatie hiervoor dient te waarschuwen. De bank heeft toegelicht dat zij er belang bij heeft om haar organisatie te waarschuwen voor de integriteits-issues en reputatierisico die bij consument I zijn geconstateerd. Zij stelt daar geen lichtere maatregel voor te hebben dan de interne registraties. Dat consument I niet integer handelt blijkt ook uit de omstandigheid dat hij na de aangekondigde opzegging van het krediet, het krediet heeft opgenomen en het bedrag nu nog onder zich heeft en kennelijk dus niet (direct) nodig had.

---

[5] Een kopie van de uitspraak is onderdeel van de ingestuurde documenten, maar is niet openbaar gepubliceerd.
[6] Hof van Discipline 20 januari 2023, ECLI:NL:TAHVD:2023:15, te vinden op tuchtrecht.overheid.nl.
[7] Zie bijlage.
[8] Artikel 6 lid 1 sub f Algemene Verordening Gegevensbescherming.
[9] Zie overweging 3.12.

Het is begrijpelijk dat de bank met consument I wilde praten over zijn integriteit en de relatie met de bank. De commissie oordeelt dat de interne registraties op zichzelf als ook de duur ervan op dit moment proportioneel zijn. Doordat consument I met zijn antwoorden aan de bank en in de klachtenprocedure de geconstateerde handelingen onvoldoende heeft opgehelderd of heeft weerlegd, hij geen berouw heeft getoond en hij geen belang heeft bij de verwijdering, ziet de commissie geen reden om te beslissen tot verwijdering.

De overige stellingen van de consumenten leiden niet tot een ander oordeel

3.17 Tot slot oordeelt de commissie dat al het overige wat de consumenten hebben gesteld niet leidt tot een ander oordeel.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 - Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van een financiële instelling en de groep financiële ondernemingen waarvan zij deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen deze groep.

De Gebeurtenissenadministratie is een register waarin (persoons)gegevens zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling alsmede de groep waartoe de financiële instelling behoort en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie en de groep opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).