Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0913

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. J. van der Groen, leden en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Consumptief krediet. Zorgplicht. Overkreditering. De consument geeft aan slachtoffer te zijn geworden van oplichting door zijn inmiddels ex-echtgenote. Zij heeft kort achter elkaar meerdere kredieten op zijn naam aangevraagd bij verschillende kredietverstrekkers waaronder de bank. De consument heeft de kredietovereenkomst met de bank – kennelijk onder valse voorwendselen – ondertekend en het ontvangen leenbedrag naar haar overgemaakt. De consument verwijt de bank dat zij hem de lening heeft verstrekt en beroept zich op overkreditering. Hij vordert de betaalde rente en kosten. De bank heeft zich verweerd. De commissie oordeelt dat van overkreditering geen sprake is en oordeelt ambtshalve dat de bank haar precontractuele informatieplicht heeft nageleefd. De commissie wijst de vordering af.

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 aanvullende toelichting van de bank en 5) tweemaal de aanvullende stukken van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 24 juni 2024 is op naam van de consument een lening van € 8.000,- bij de bank aangevraagd. De bank heeft toen een eerste beoordeling van de leningsaanvraag gedaan en een BKR-toets uitgevoerd.

2.2 De bank heeft op 26 juni 2024 financiële informatie opgevraagd. Op 27 juni 2024 heeft de bank de ontvangen stukken beoordeeld en een leningsbedrag van € 8.000,- toegekend.

2.3 De bank heeft op 27 juni 2024 om 16.28 uur de kredietovereenkomst, algemene voorwaarden en het Standaard Informatieblad Persoonlijke Lening aan de consument verstrekt. De consument heeft de kredietovereenkomst op 27 juni 2024 om 16.35 uur digitaal voor akkoord ondertekend en het voornoemde informatieblad op 27 juni 2024 om 16.33 uur. Op 28 juni 2024 heeft de bank opnieuw een BKR-toets uitgevoerd.

2.4 Op 5 juli 2024 heeft de bank aan de consument een exemplaar van de getekende kredietovereenkomst, algemene voorwaarden en het genoemde informatieblad toegestuurd. Eveneens op 5 juli 2024 heeft de consument het leningsbedrag van € 8.000,- op zijn bankrekening ontvangen. Op 6 juli 2024 is deze lening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) op naam van de consument geregistreerd. De consument heeft daarna het leningsbedrag overgemaakt op de zakelijke bankrekening van zijn toenmalige echtgenote.

2.5 In diezelfde periode heeft de consument ook geldleningsovereenkomsten met drie andere kredietverstrekkers gesloten, namelijk met Bondora, Defam en Lender & Spender. De kredietovereenkomst met Bondora is op 22 juni 2024 gesloten, de kredietovereenkomst met Defam op 1 juli 2024 en de kredietovereenkomst met Lender & Spender is op 26 juni 2024 of eerder gesloten. Deze kredietovereenkomsten zijn respectievelijk 15 augustus 2024, 2 juli 2024 en op 26 juni 2024 bij het BKR geregistreerd.

De klacht en de vordering

2.6 De consument stelt dat sprake is van identiteitsfraude en dat hij door zijn toenmalige echtgenote is opgelicht. Zij heeft hem onder valse voorwendselen bewogen tot het afgeven van zijn loonstrook en bankafschrift. Zij heeft in juni 2024 meerdere leningsaanvragen op zijn naam gedaan bij verschillende kredietaanbieders. De consument heeft de kredietovereenkomst met de bank weliswaar zelf ondertekend maar hij wist niet dat hij tekende voor een lening op zijn eigen naam. Hij dacht dat hij als echtgenoot moest meetekenen voor een zakelijke lening van zijn echtgenote.

2.7 De consument doet een beroep op overkreditering en voert daarbij het volgende aan.

De bank had zich ervan moeten vergewissen dat er niet nog meer leningen werden verstrekt aan de consument in diezelfde periode, die nog niet geregistreerd waren bij BKR. Ook had de bank de meest recente bankgegevens bij hem op moeten vragen. Zij had dan kunnen zien dat enkele van deze andere leningen op zijn bankrekening waren uitbetaald en hij daaruit verplichtingen had.

2.8 Tot slot heeft de consument geklaagd dat de bank verplicht is om zijn burgerlijke staat te controleren. Als de bank dit had gedaan dan had zij gezien dat hij getrouwd was en zijn toenmalige echtgenote negatieve BKR-registraties had. Dit had ertoe geleid dat de bank de leningsaanvraag had afgewezen, aldus de consument.

2.9 De consument heeft in het klachtformulier een schadevergoeding van € 8.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 5 juli 2024 gevorderd. De consument heeft deze vordering gewijzigd tot de betaalde rente over de lening en de door hem gemaakte kosten.

Het verweer

2.10 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de op haar rustende (precontractuele) zorgplicht heeft geschonden en hem een schadevergoeding moet betalen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de bank heeft voldaan aan haar verplichting de krediet-waardigheid te beoordelen en of zij heeft voldaan aan haar precontractuele informatieplicht.

Geen identiteitsfraude

3.2 De consument klaagt dat sprake is van identiteitsfraude. De bank geeft aan dat zij een identiteitsbewijs, een bankafschrift en een loonstrook heeft opgevraagd. De consument heeft deze stukken aan zijn toenmalige echtgenote verstrekt, welke stukken zij bij de bank heeft ingediend. Nadien heeft de consument zelf de kredietovereenkomst digitaal getekend.

3.3 De commissie oordeelt dat de consument informatie en stukken ten behoeve van de aanvraag heeft afgegeven aan zijn toenmalige echtgenote die daarmee de aanvraag heeft kunnen doen. Vervolgens heeft de consument de kredietovereenkomst ondertekend. De consument heeft dit kennelijk gedaan onder valse voorwendselen, maar dat kan de bank niet worden aangerekend. Bovendien heeft de consument niet gesteld dat het identificatie-proces van de bank ontoereikend is geweest. Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat de bank van de gestelde identiteitsfraude op de hoogte was.

Juridisch kader overkreditering

3.4 Uitgangspunt is dat op een kredietaanbieder (in dit geval Santander) een zorgplicht rust op grond waarvan zij rekening dient te houden met het belang van een consument. Deze zorgplicht strekt tot bescherming tegen onverantwoorde financiële risico's en tegen gevaar van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht van een consument. De zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van kredietaanbieders in samenhang met hun professionele deskundigheid. De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.[1] Van belang zijn bijvoorbeeld de aard van de betrokken rechtsverhouding, het bijzondere risico van het desbetreffende financiële product, de eventuele deskundigheid en relevante ervaring van een consument en diens inkomens- en vermogenspositie.

3.5 Kredietaanbieders zijn verplicht om te waken voor overkreditering.[2] Zo moet een kredietaanbieder vóór de totstandkoming van een kredietovereenkomst informatie inwinnen over de financiële positie van een consument en beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.[3] Een kredietaanbieder moet daarbij informatie inwinnen bij het BKR.[4] Op de kredietaanbieder rust de bewijslast dat deze een kredietwaardigheidstoets heeft uitgevoerd alvorens een lening te verstrekken.

3.6 Daartegenover staat dat van een consument mag worden verwacht dat hij zich – aan de hand van de aangeboden informatie – verdiept in de kenmerken en risico's van de lening en vragen stelt als hij de kredietovereenkomst of bijbehorende informatie niet begrijpt. Op de consument rust op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de bewijslast dat sprake is van overkreditering.[5]

Geen overkreditering

3.7 De bank heeft aangegeven dat zij voorafgaand aan het sluiten van de kredietovereenkomst informatie heeft ingewonnen over de financiële positie van de consument. Dit betrof een bankafschrift over de periode van 3 mei 2024 tot en met 3 juni 2024 en een loonstrook over de maand mei 2024. Zij heeft deze stukken in deze procedure ingediend. De bank heeft aangegeven dat zij op 24 juni 2024 en op 28 juni 2024 een BKR-toets heeft uitgevoerd. Zij heeft een afdruk van de BKR-toets van 28 juni 2024 overgelegd. De consument heeft niet betwist dat die informatie is ingewonnen en dat de bank de BKR-toetsen heeft uitgevoerd.

---

[1] Zie HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC 25356 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107.
[2] Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, Hoge Raad 14 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2298 en Hof Amsterdam 20 januari 2026, ECLI:NL:GHAMS:2026:140 te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (Wft).
[4] Zie artikel 114 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).
[5] Zie GC 2025-0618 te vinden op www.kifid.nl.

3.8 De vraag of de kredietwaardigheid voldoende is getoetst is aan de feitenrechter.[6] De commissie oordeelt dat uit de stellingen van partijen en de overgelegde stukken voldoende blijkt dat tijdig, dat wil zeggen voorafgaand aan de totstandkoming van de krediet-overeenkomst, informatie over de financiële positie is ingewonnen en een krediet-waardigheidstoets is uitgevoerd. De bank heeft inzicht gegeven in de berekening van het inkomen, de lasten en de gebruikte leennorm. De bank stelt dat zij in haar krediet-waardigheidstoets is uitgegaan van een maandlast van 2% bij een doorlopend krediet met een limiet van € 2.000,- en uitgegaan van de werkelijke last bij twee persoonlijke leningen met kredietlimieten van respectievelijk € 9.644,- en € 20.761,-.

3.9 De commissie oordeelt dat de bank voldoende inzichtelijk heeft gemaakt dat de verstrekte leensom van € 8.000,- binnen de norm voor het maximum aan de consument te verstrekken krediet viel. De commissie is van oordeel dat de bank bij de twee persoonlijke leningen mocht uitgaan van de werkelijke maandlast van die leningen.[7] De commissie oordeelt dat de bank bij de beoordeling van de leningsaanvraag van de consument mocht afgaan op de informatie waarover zij op dat moment beschikte, waaronder de door de consument verstrekte gegevens en de resultaten van de uitgevoerde BKR-toetsen. Uit de stukken is niet gebleken dat de lening van Bondora en de door de consument na de kredietovereenkomst gesloten lening bij Defam ten tijde van die beoordeling voor de bank kenbaar waren, dan wel dat de bank daarvan op de hoogte behoorde te zijn. De bank hoefde onder die omstandigheden met die kredietverplichtingen dan ook geen rekening te houden.

3.10 De commissie gaat niet mee in de stelling dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door niet de meest recente bankgegevens op te vragen. De bank heeft recente informatie over de financiële positie van de consument opgevraagd. Dit betrof onder meer de bank-transacties tot en met 3 juni 2024. Deze informatie was voor het sluiten van de krediet-overeenkomst minder dan één maand oud. De bank heeft in artikel 3.3 van haar algemene voorwaarden ook bedongen dat de consument een wijziging in de persoonlijke en financiële informatie aan haar moet melden. Het is daarmee de verplichting, althans de eigen verantwoordelijkheid van de consument om maandelijks terugkerende financiële verplichtingen uit een door hem gesloten kredietovereenkomst mee te delen – voor zover dit niet uit het bankafschrift volgt –, zodat de bank daar in haar kredietwaardigheidstoets rekening mee kon houden.

3.11 De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft gemotiveerd waarom geen sprake is van overkreditering van de consument. Vervolgens is het aan de consument om te bewijzen dat hij wel is overgekrediteerd. In dat bewijs is de consument niet geslaagd.

---

[6] Hoge Raad 27 juni 2025, ECLI:NL:HR:2025:1008, r.o. 3.6.8 over overkreditering en vergelijk Hoge Raad 12 november 2021, ECLI: NL:HR:2021:1677, r.o. 3.1.7.

[7] Toelichting bij artikel 6a van de VFN Gedragscode 2021.

3.12 De klacht van de consument dat de bank zijn burgerlijke staat niet heeft gecontroleerd bij de Basisregistratie Personen is ook ongegrond. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank ook hier uitgaan van de door de consument dan wel de kredietbemiddelaar verstrekte informatie.[8] De consument heeft ook niet gesteld dat er voor de bank reden was om te twijfelen aan de juistheid van de verstrekte informatie.[9] De bank was daarom niet verplicht de burgerlijke staat van de consument te controleren.

3.13 De commissie merkt op dat de kern van de problematiek zich bevindt in de relatie tussen de consument en zijn toenmalige echtgenote.

De bank heeft haar precontractuele informatieplicht nageleefd

3.14 De persoonlijke lening is een kredietovereenkomst als bedoeld in artikel 7:57 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De commissie toetst ambtshalve of de bank heeft voldaan aan de informatieplichten van de artikelen 7:60 en 7:61 BW.[10] De commissie oordeelt dat dit het geval is.

3.15 Volgens artikel 7:60 BW is de bank verplicht de consument geruime tijd voordat deze door een kredietovereenkomst of een aanbod wordt gebonden, de precontractuele informatie te verstrekken als bedoeld in artikelen 5 en 6 van de Richtlijn inzake kredietovereenkomsten voor consumenten.[11] Belangrijke componenten van deze precontractuele informatie zijn volgens artikel 7:61 lid 2 BW het soort krediet, de duur van de kredietovereenkomst, het totale kredietbedrag, de debetrentevoet, het jaarlijks kostenpercentage en het totale door de consument te betalen bedrag. Daarnaast moet op grond van artikel 7:61 lid 1 BW een kredietovereenkomst schriftelijk of op een duurzame drager worden aangegaan en de kredietgever moet de consument een exemplaar van de kredietovereenkomst verstrekken.

3.16 De commissie oordeelt dat de bank aan haar precontractuele informatieverplichtingen heeft voldaan. De consument heeft de schriftelijke kredietovereenkomst tussen partijen, de kredietvoorwaarden, haar algemene voorwaarden en het Standaard Informatieblad Persoonlijke Lening in het geding gebracht. De commissie constateert dat in deze stukken de eerdergenoemde componenten zijn opgenomen. Ook heeft de bank een exemplaar van de kredietovereenkomst aan de consument toegezonden.

3.17 De vraag of de informatie geruime tijd voor het sluiten van de overeenkomst is verstrekt moet worden beoordeeld aan de hand van alle omstandigheden van het geval.[12]

---

[8] Hof Amsterdam 11 april 2017, ECLI:NL:GHAMS:2017:1279, r.o. 3.6 en Conclusie A-G Wissink 14 september 2018, ECLI:NL:PHR:2018:1036, 3.26.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Hof 's-Hertogenbosch 23 december 2014, ECLI:NL:GHSHE:2014:5489, r.o. 3.19 te vinden op www.rechtspraak.nl.
[10] GC 2024-0803 en GC 2026-0304 te vinden op www.kifid.nl.
[11] Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten.
[12] Hoge Raad 27 juni 2025, ECLI:NL:HR:2025:1008.

De strekking van deze bepaling is dat de consument voldoende tijd heeft om het aanbod te doorgronden en zo hij wenst te vergelijken met aanbiedingen van andere kredietaanbieders.

3.18 De commissie oordeelt dat de precontractuele informatie geruime tijd voordat de consument door de kredietovereenkomst werd gebonden, is verstrekt. Daartoe overweegt zij als volgt.

3.19 Het tijdsverloop tussen het aangaan van de kredietovereenkomst en de ontvangen informatie is weliswaar met zeven minuten kort, maar daar staat tegenover dat de consument ervaring had met het sluiten van kredieten. In het bijzonder had hij recent voor het sluiten van de kredietovereenkomst met de bank twee andere persoonlijke leningen gesloten. Ook de wijze waarop de informatie aan de consument is verstrekt, namelijk per e-mail, is een wijze waarop de consument de tijd had kunnen nemen om de krediet-overeenkomst nader te bestuderen. Verder is de persoonlijke lening niet een ingewikkeld product en bevat deze geen bijzondere risico's. De lening is afgelost en de verplichtingen van de consument zijn vervallen als alle maandtermijnen (tijdig) worden voldaan. Verder is het rentetarief voldoende inzichtelijk. Tot slot is ook de kredietovereenkomst van de bank overzichtelijk. Op de eerste pagina van de kredietovereenkomst staan de eerder genoemde componenten overzichtelijk vermeld, zodat de kosten, de duur en de hoogte van de financiële verplichting in een oogopslag helder zijn.

3.20 Dat de consument geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om langer over de verstrekte precontractuele informatie over het krediet na te denken en vrijwel onmiddellijk de kredietovereenkomst is aangegaan, dwingt niet tot het oordeel dat de precontractuele informatie niet geruime tijd voordat de consument door de kredietovereenkomst is gebonden, is verstrekt.[13]

3.21 Met het bovenstaande oordeelt de commissie dat de bank haar precontractuele informatie-verplichtingen is nagekomen. Een schending van de zorgplicht door de bank is daarmee niet vast komen te staan.

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/.

[13] Hoge Raad 27 juni 2025, ECLI:NL:HR:2025:1008, r.o. 3.5.4.

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

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 113 lid 1 BGfo

1. Een aanbieder van krediet gaat met een consument geen overeenkomst inzake krediet aan waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 1000 bedraagt, indien hij niet beschikt over voldoende schriftelijke of op een andere duurzame drager vastgelegde informatie aangaande de financiële positie van de consument om, ter voorkoming van overkreditering, te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Artikel 114 BGfo

Alvorens met een consument een overeenkomst inzake krediet aan te gaan waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 250 bedraagt, raadpleegt een aanbieder van krediet de bij het stelsel van kredietregistratie waaraan hij deelneemt geregistreerde gegevens over reeds aan de consument verleende kredieten.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.