Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0837

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, W.G.C.M. Jacobs, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	24 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V. h.o.d.n. Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Freo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

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 Freo; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Freo; 6) de aanvullende informatie en stukken van Freo en 7) de reactie daarop van de consument.

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 en Freo hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft te veel rente betaald voor het krediet dat hij bij Freo heeft aangehouden. Op grond van de compensatieregeling van Freo heeft hij recht op een vergoeding van € 4.681,-. Volgens Freo is deze vergoeding op een juiste manier verrekend met het openstaande krediet-bedrag, dat ter incasso is overgedragen aan een incassobureau. Volgens de consument heeft Freo niet een sluitende administratie overgelegd. Ook is volgens hem de verrekening niet goed uitgevoerd. De consument wil dat Freo een nieuwe berekening van het kredietverloop laat maken door een onafhankelijke accountant en deze aan hem verstrekt. Daarnaast vordert hij immateriële schadevergoeding voor de psychische belasting en stress die de tekortkoming van Freo bij de consument heeft veroorzaakt. De commissie oordeelt dat de vorderingen van de consument niet worden toegewezen.

3. De beoordeling

3.1 Freo heeft erkend dat het compensatiebedrag voor te veel betaalde rente niet tijdig is verwerkt in de administratie. Freo heeft haar excuses aangeboden voor de hierdoor veroorzaakte onduidelijkheid. Freo geeft verder aan de fout te hebben hersteld door het compensatiebedrag met terugwerkende kracht te verwerken in haar administratie. Freo heeft gemotiveerd betwist dat de fout heeft geleid tot toewijsbare schade. Freo heeft daartoe cijfermatige overzichten ingebracht en een toelichting gegeven.

3.2 Vaststaat dat de verwerking van het compensatiebedrag niet vlekkeloos is verlopen en dat hierdoor onduidelijkheid is ontstaan. De consument heeft echter onvoldoende onderbouwd dat deze onvolkomenheden hebben geleid tot schade of tot een onjuiste hoogte van de restschuld. Volgens de regels over het leveren en beoordelen van bewijs had het op de weg van de consument gelegen om de juistheid van zijn stellingen op zijn minst voldoende aannemelijk te maken.[1] De consument is hierin niet geslaagd. De commissie is daarom van oordeel dat de consument zijn stellingen onvoldoende heeft onderbouwd en wijst de vorderingen van de consument af.

3.3 De commissie licht daarbij het volgende toe. De consument heeft gevorderd dat Freo wordt veroordeeld tot het laten uitvoeren van een onafhankelijke herberekening van het totale kredietverloop door een accountant. Deze vordering kan niet worden toegewezen. Hoewel sprake is geweest van onvolkomenheden in de verwerking en communicatie, is niet komen vast te staan dat de door Freo overgelegde berekening onjuist is. Het stond de consument vrij zelf een deskundige in te schakelen om zijn stelling te onderzoeken. Als zijn stelling zou worden bevestigd, zou de consument de daarvoor gemaakte kosten op Freo kunnen verhalen op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b van het Burgerlijk Wetboek (redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid).

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/.

[1] Zie artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

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