Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0808

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2025
Klacht van	De klager
Tegen	Tinka B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Tinka
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. Identiteitsfraude. Tinka heeft een doorlopend krediet op naam van de klager verstrekt. Het krediet is gebruikt ter voldoening van bestellingen via de website van Tinka. De klager heeft bij de politie aangifte gedaan van fraude met haar persoonsgegevens en vordert dat Tinka haar ontslaat uit de aansprakelijkheid voor de terugbetaling van het krediet. De commissie oordeelt dat de klacht van de klager niet behandelbaar is, omdat de klager geen financiële dienst als bedoeld in het reglement van Kifid heeft afgenomen.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) het aanvullende stuk van de klager van 15 april 2025; 3) het verweerschrift van Tinka; 4) de repliek van de klager en 5) de dupliek van Tinka.

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.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 20 juli 2020 heeft Tinka een doorlopend krediet op naam van de klager (hierna: het krediet) verstrekt. Het krediet is gebruikt ter voldoening van bestellingen via de website van Tinka.

2.2 Op 24 juli 2024 heeft de klager bij de politie aangifte gedaan van fraude met haar persoonsgegevens. In het proces-verbaal van aangifte staan de volgende passages:

"(...) Een voor mij onbekend persoon heeft mijn gegevens misbruikt om zo online bestellingen te plaatsen waardoor ik zonder mijn weet bedragen open heb staan in mijnkredietregistratie.nl. (...)

Ik zag dat ik bij het bedrijf Tinka B.V. een bedrag van 839 euro open had staan onder contractnummer [contractnummer]. *Ik zag dat mijn gegevens zoals mijn achternaam* [achternaam klager] *en geboortedatum* [geboortedatum klager] *gebruikt waren om de bestelling te plaatsen. (...) Ik heb nooit een bestelling gedaan bij het bedrijf Tinka B.V. (...)"*

2.3 Op 11 augustus 2024 heeft de klager bij de politie aanvullend aangifte gedaan van fraude. In dit proces-verbaal van aangifte staan de volgende passages:

"(...) Op dinsdag 6 augustus 2024 werd ik gebeld door [voor- en achternaam medewerkster] *van het bedrijf Tinka B.V. (...) Ze zei dat ze meerdere adressen hebben gebruikt om bestellingen te doen op mijn naam en adres. (...) Door deze informatie dacht ik direct dat de transacties bij Tinka B.V. gedaan konden zijn door mijn ex-vriend genaamd* [voor- en achternaam ex-vriend van de klager]. *(...)"*

2.4 Op 31 maart 2025 heeft Tinka een brief naar de klager gestuurd. In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Je vraagt ons om een heroverweging om jouw aansprakelijkheid voor de lening te laten vervallen. Wij hebben je verzoek nog eens onderzocht. Het doen van aangifte van identiteitsfraude betekent niet automatisch dat jouw aansprakelijkheid komt te vervallen.

In ons eerdere bericht hebben wij je laten weten dat er sprake is van fraude in de persoonlijke sfeer en dat je moet proberen de kwestie onderling op te lossen. Onze zienswijze is hierin niet veranderd. (...)"

2.5 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de klager, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de klager

2.6 De klager vordert dat Tinka haar ontslaat uit de aansprakelijkheid voor een bedrag van € 1.000,-.

2.7 De klager neemt het standpunt in dat Tinka haar ten onrechte aansprakelijk houdt voor de terugbetaling van dit bedrag. De klager stelt dat zij slachtoffer is geworden van identiteits-fraude. Zij voert aan dat zij het krediet niet heeft afgesloten en dat zij niet aansprakelijk is voor de terugbetaling van het krediet aan Tinka. De klager heeft bij de politie aangifte van identiteitsfraude gedaan.

Het verweer van Tinka

2.8 Tinka voert verweer tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Tinka de klager terecht aansprakelijk houdt voor de terugbetaling van het krediet. Alvorens de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de klager, zal zij eerst beoordelen of haar klacht behandelbaar is.

De klacht van de klager is niet behandelbaar

3.2 De commissie is van oordeel dat de klacht van de klager niet behandelbaar is en zal dat hierna toelichten.

3.3 In vraag 1 lid 1 van het reglement staat het volgende: *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. (...)"* Dit betekent dat de commissie een klacht van de klager over een financiële dienst uitsluitend behandelt als de klager die financiële dienst ook daadwerkelijk heeft afgenomen. De klager neemt echter het standpunt in dat zij niet degene is geweest die het krediet heeft afgenomen. Daarmee neemt zij naar het oordeel van de commissie feitelijk het standpunt in dat zij geen financiële dienst heeft afgenomen van Tinka. De klacht van de klager is om die reden niet behandelbaar.[1]

Conclusie

3.8 Uit al het voorgaande volgt dat de klacht van de klager niet behandelbaar is. De commissie kan en mag daarom niet toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

[1] Zie ook: Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0232 en 2024-1012, te vinden op.www.kifid.nl.

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 twee 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 twee 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024 (reglement)

Vraag 1 reglement

(...) Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
   a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
   b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
   c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. We behandelen ook:
   a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
   b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.
   c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;
   d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.