Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0445

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

Datum uitspraak	11 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., h.o.d.n. Freo, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Freo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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; en 3) het verweerschrift van Freo.

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 staat volgens Freo als medegeldnemer vermeld op een persoonlijke lening (hierna te noemen lening of overeenkomst) die samen met haar toenmalige partner is aangegaan. Zij betwist dat zij de lening zelf heeft afgesloten en stelt dat haar gegevens zonder haar toestemming zijn gebruikt. Daarom vindt zij dat Freo haar niet voor de volledige schuld mag aanspreken en dat de lening moet worden gesplitst. Freo stelt dat de overeenkomst digitaal via iDIN door beide geldleners is ondertekend en dat sprake is van hoofdelijke aansprakelijkheid. De commissie oordeelt dat voldoende is aangetoond dat de consument aan de overeenkomst is gebonden. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Consument is partij bij de leningsovereenkomst

3.1 De commissie moet eerst beoordelen of de consument gebonden is aan de overeenkomst.

De consument betwist dat zij de lening heeft afgesloten en stelt dat haar gegevens zonder haar toestemming zijn gebruikt. Freo stelt daartegenover dat de overeenkomst digitaal tot stand is gekomen en door beide geldleners via iDIN is ondertekend.

3.2 Vaststaat dat in 2020 en 2021 twee leningsovereenkomsten zijn gesloten tussen Freo en de consument en haar toenmalige partner, waarbij de tweede lening de eerste heeft afgelost. Volgens Freo zijn beide overeenkomsten digitaal ondertekend. Uit de overgelegde ondertekengegevens volgt dat bij de totstandkoming van de lening gebruik is gemaakt van iDIN. Dit is een identificatiemiddel waarbij een gebruiker zich via de beveiligde omgeving van zijn of haar eigen bank identificeert, waarna de identiteit door die bank wordt bevestigd en een overeenkomst digitaal kan worden aangegaan.

3.3 Uit de door Freo overgelegde ondertekengegevens volgt dat bij de totstandkoming van de lening gebruik is gemaakt van iDIN, waarbij de consument zich heeft geïdentificeerd via een bankrekening bij ABN AMRO en haar partner via een bankrekening bij ING. Dit betekent dat beide geldleners afzonderlijk via hun eigen bankomgeving hebben ingelogd en daarmee hun identiteit hebben bevestigd. Tegen deze achtergrond heeft Freo voldoende onderbouwd dat beide geldleners een actieve handeling hebben verricht die heeft geleid tot de digitale totstandkoming van de overeenkomst.

3.4 De consument heeft daartegenover aangevoerd dat het in de overeenkomst vermelde rekeningnummer niet van haar is, maar van haar ex-partner, en dat dit volgens haar erop wijst dat zij de overeenkomst niet zelf heeft gesloten. De commissie volgt dit standpunt niet. Het rekeningnummer dat in de overeenkomst is opgenomen, heeft betrekking op de uitvoering van de lening, zoals de uitbetaling van het kredietbedrag en de incasso van de maandtermijnen. Dit staat los van de wijze waarop de overeenkomst tot stand is gekomen en van de identificatie via iDIN. Dat de lening via de rekening van haar ex-partner is uitbetaald en termijnen van die rekening zijn betaald, kan daarom niet worden aangemerkt als een aanwijzing dat de consument niet digitaal heeft ondertekend.

3.5 De commissie stelt voorop dat Freo zich beroept op de rechtsgevolgen van de overeenkomst. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rusten de stelplicht en bewijslast in beginsel op Freo. Met de overgelegde onderteken-gegevens heeft Freo naar het oordeel van de commissie het bewijs geleverd dat de consument de overeenkomst heeft ondertekend. Onder deze omstandigheden ligt het vervolgens op de weg van de consument om het tegenbewijs te leveren dat zij dat niet heeft gedaan.

3.6 De consument heeft geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat sprake is geweest van misbruik van haar bankgegevens of van haar iDIN-identiteit. Ook heeft zij geen andere concrete feiten of omstandigheden aangevoerd die aanleiding geven om te twijfelen aan de juistheid van de ondertekengegevens.

3.7 Daarbij komt dat uit het dossier volgt dat in 2022 telefonisch contact is geweest tussen de consument en Freo, waarbij is gesproken over de lening en de betaling daarvan door haar ex-partner. De consument heeft toen niet aangegeven dat de lening haar onbekend was of dat zij deze niet zou hebben afgesloten. Dit is moeilijk te rijmen met haar latere stelling dat zij pas in 2023 of 2024 bekend is geworden met het bestaan van de lening.

3.8 De commissie komt daarom tot het oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de consument partij is bij de overeenkomst.

Hoofdelijke aansprakelijkheid brengt mee dat Freo de consument volledig mag aanspreken

3.9 Nu de consument partij is bij de overeenkomst, geldt dat zij samen met haar toenmalige partner als geldlener is opgetreden. Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing waarin is bepaald dat, als er meerdere geldleners zijn, ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk is voor de volledige terugbetaling van de lening.

3.10 Hoofdelijke aansprakelijkheid betekent dat Freo ieder van de geldleners voor het geheel kan aanspreken, ongeacht wie feitelijk gebruik heeft gemaakt van het geld of vanaf welke rekening de betalingen plaatsvinden. Dat de lening is uitbetaald op de rekening van de ex-partner en dat hij de betalingen zou verrichten, is daarom niet bepalend voor de omvang van de verplichtingen van de consument tegenover Freo.

3.11 De omstandigheid dat de consument en haar ex-partner mogelijk onderling andere afspraken hebben gemaakt over de verdeling van de lasten, doet daar niet aan af. Freo is geen partij bij die afspraken en is daaraan niet gebonden.

Freo is niet verplicht de lening te splitsen

3.12 De consument heeft verzocht om de lening te splitsen, zodat zij alleen haar eigen deel hoeft te betalen. Een dergelijke wijziging van de overeenkomst vergt instemming van Freo. Er bestaat geen wettelijke verplichting voor een kredietverstrekker om een bestaande lening te splitsen.

3.13 Splitsing van de lening zou tot gevolg hebben dat Freo zich niet langer kan beroepen op de overeengekomen hoofdelijke aansprakelijkheid. Freo mag zich daar niet op beroepen als haar beroep daarop in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft aangevoerd dat zij geen contact meer heeft met haar ex-partner en dat hij vanwege gezondheidsproblemen niet kan meewerken aan een oplossing. Hoewel de commissie begrijpt dat deze situatie voor de consument belastend is, zijn deze omstandigheden onvoldoende om te oordelen dat Freo verplicht is af te wijken van de gemaakte afspraken.

3.14 Daarbij weegt mee dat een splitsing van de lening doorgaans een nieuwe beoordeling van de financiële situatie van de consument en haar ex-partner vereist waaruit blijkt dat splitsing van de lening daarbij past en dat die beoordeling niet is gemaakt.

Freo mocht de consument blijven aanspreken en communiceren over de achterstand

3.15 De consument heeft verder aangevoerd dat Freo haar onder druk zet en dat zij alleen schriftelijk wil communiceren. Uit het dossier blijkt dat Freo de consument meerdere keren schriftelijk heeft geïnformeerd over haar positie en haar heeft uitgenodigd om contact op te nemen om de situatie te bespreken.

3.16 Dat Freo daarnaast heeft voorgesteld om telefonisch contact te hebben, maakt niet dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld. Het stond Freo vrij om op die manier te proberen tot een oplossing te komen.

3.17 Omdat de consument niet het volledige maandbedrag heeft betaald, maar slechts een deel daarvan, is sprake gebleven van een betalingsachterstand. In dat geval mag Freo beide geldleners aanspreken en hen hierover blijven informeren. Dat de consument haar “eigen deel” betaalt, maakt dit niet anders.

3.18 Voor zover de consument heeft verzocht om geen negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te laten plaatsvinden, overweegt de commissie als volgt. Een kredietverstrekker is gehouden om relevante kredietgegevens te registreren en bij te houden in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR, conform het Algemeen Reglement CKI. Deze registratie dient ter bescherming van zowel de consument als kredietverstrekkers tegen overkreditering.

3.19 Indien sprake is van een betalingsachterstand die voldoet aan de daarvoor geldende criteria, mag, en in beginsel moet, de kredietverstrekker een achterstand registreren. Dat de consument een deel van de maandtermijnen betaalt, maar niet het volledige contractueel verschuldigde bedrag, betekent dat de achterstand blijft bestaan. In dat geval is een registratie niet onjuist De registratie is dan ook niet onrechtmatig, tenzij het belang van de consument bij het niet registreren zwaarder weegt dan het belang van Freo om dat wel te doen.

3.20 De commissie ziet in de door de consument aangevoerde omstandigheden geen grond voor het oordeel dat Freo in dit geval moet afzien van een (eventuele) BKR-registratie. De door de consument geschetste persoonlijke situatie en het ontbreken van medewerking van haar ex-partner leiden de commissie niet tot het oordeel dat een dergelijke registratie onrechtmatig is.

Conclusie

3.21 De commissie komt tot de conclusie dat de consument gebonden is aan de overeenkomst en dat Freo haar op grond van de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de volledige lening mag aanspreken. Freo is niet verplicht de lening te splitsen of de consument slechts voor een deel van de schuld aan te spreken. Freo is niet verplicht om af te zien van het registreren van een achterstand bij het BKR. De klacht is daarom ongegrond.

3.22 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

Ambtshalve toetsing

3.23 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 7 van de Algemene Voorwaarden Freo Persoonlijke Lening van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het artikel niet in strijd met deze regelgeving.

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/.

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 de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden Freo Persoonlijke Lening

7. Twee geldleners; afspraken over informeren en de hoofdelijke aansprakelijkheid

1. Bent u met 2 geldleners? Dan mag iedere geldlener ons mede namens de andere geldlener informeren of mededelingen doen. Zoals het rekeningnummer wijzigen dat wij gebruiken om de bedragen, die u ons moet betalen, af te boeken.

2. Wij hoeven maar één geldlener te informeren. Deze informatie geldt voor u beiden. U moet deze informatie dus zo snel mogelijk aan elkaar doorgeven.

3. Wij kunnen iedere geldlener aanspreken om het geheel te betalen. De wet noemt dit 'hoofdelijke aansprakelijkheid'.

4. Wij kunnen bepalen dat één van de geldleners ons de lening niet hoeft te betalen. De ander blijft voor het geheel aansprakelijk. Dit kunnen wij bepalen zonder uw toestemming.

5. Wij kunnen bepalen dat ook andere personen, die wij kunnen aanspreken voor de lening, niet hoeven te betalen. Bijvoorbeeld de ex-echtgenoot, ex-partner of erfgenaam van een geldlener. Dit kunnen wij bepalen zonder uw toestemming. De (overblijvende) geldlener blijft dan voor het geheel aansprakelijk.