Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0620

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., gevestigd te Eindhoven, h.o.d.n. Freo, verder te noemen Freo
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Doorlopend krediet. De consument heeft geklaagd over het ontbreken van onderliggende stukken over de cessies/contractovernames en/of fusies van haar krediet door de opvolgende kredietverstrekkers. Daarnaast heeft de consument geklaagd over de wijze waarop het doorlopend krediet in het CKI van het BKR geregistreerd staat. De commissie is van oordeel dat Freo heeft aangetoond de contractspartij van de consument te zijn en het doorlopend krediet op een juiste wijze in het CKI staat geregistreerd. De klachten van de consument en de daarop gebaseerde vorderingen worden daarom 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 en de 5) de dupliek van Freo.

1.2 Freo is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudend te Den Haag.

1.3 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.

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 2 januari 2001 heeft de consument bij Levob Bank N.V. (hierna: Levob) een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten met een limiet van NLG 40.000,-.

2.2 In de akte van fusie van 31 maart 2010 staat dat Levob gefuseerd is met Achmea Retail Bank N.V. (hierna: Achmea). Achmea heeft als verkrijgende vennootschap het hele vermogen van Levob onder algemene titel verkregen.

2.3 In de akte van cessie/contractoverneming van 1 maart 2011 staat dat Achmea haar 'consumptief krediet portefeuille' heeft verkocht aan Lage Landen Financiering B.V. en aan Fideaal B.V. (hierna: Fideaal). De consument heeft hierop de verschuldigde maandtermijnen aan Fideaal betaald.

2.4 Op 1 augustus 2012 heeft de consument een adreswijziging naar Fideaal toegestuurd en daarbij het overeenkomstennummer van het krediet vermeld.

2.5 Op het door de consument ingebrachte kredietoverzicht uit het CKI van het BKR gedateerd op 7 februari 2024 staat Freo als aanbieder vermeld. Op dit overzicht is het bedrag doorgestreept. Op het overzicht staat geen werkelijke einddatum. Verder staan er de volgende bijzonderheden op:
- een A (achterstand) per 11 september 2013;
- een 2 (opeising) per 12 december 2013 en een
- een 3 (afboeking) per 3 juni 2016.

2.6 Op 31 januari 2023 zijn Fideaal en Rabo Financieringsmaatschappij B.V. gefuseerd met Rabo Direct Financiering B.V. handelend onder de naam Freo. Freo heeft toen alle financierings-overeenkomsten - met alle rechten en verplichtingen - verkregen.

2.7 Op 26 oktober 2023 heeft de consument bij Kifid geklaagd over Rabobank vanwege de berekening van de compensatie voor de betaalde variabele rente.

2.8 Op 5 februari 2024 heeft de consument bij Kifid over Freo geklaagd vanwege de afwijzing van haar verzoek om finale kwijting van het krediet.

2.9 Op 7 februari 2024 heeft Freo de compensatie voor de betaalde variabele rente met de openstaande vordering verrekend.

2.10 Op 3 december 2024 heeft Freo de consument geschreven dat zij per brief van 7 maart 2011 geïnformeerd is over de overname van het destijds bij Levob afgesloten krediet. Verder staat er in die brief dat haar krediet met alle rechten en plichten is overgedragen aan Fideaal. Voorts staat daarin dat Fideaal en Freo sinds oktober 2012 met de consument in gesprek zijn over een achterstand in de maandbetalingen. En dat als gevolg daarvan op 12 november 2018 de incassopartner is ingeschakeld en de consument op 5 oktober 2022 met Freo contact opnam. En verder staat in deze brief:

> *"(...) U heeft nooit medewerking verleend aan het geven van inzicht in uw financiële situatie, maar heeft van 24 oktober 2022 tot februari 2024 wel betalingen ter grootte van € 200,00 ten behoeve van de betalingsregeling gedaan. Daarna hebt u gestopt met het betalen van de betalingsregeling.*

De vordering is opnieuw overgedragen naar een incassopartner. Naast de informatie die u daaraan voorafgaand heeft ontvangen van Freo, bent u ook vooraf geïnformeerd over de gevolgen hiervan met betrekking tot de registratie van het krediet bij BKR. U heeft er zelf voor gekozen de betalingsregeling niet te continueren. (...)"

De klacht en vordering

2.11 In het klachtformulier klaagt de consument - kort gezegd - erover dat de achtereenvolgende overnames van haar krediet door middel van juridische fusie, cessies of contractoverneming door opvolgende kredietverstrekkers niet rechtsgeldig zijn. Het is om die reden dat de consument vordert dat Freo over die overnames onderliggende informatie/ documentatie instuurt en van een toelichting voorziet. Dit alles om te beoordelen of de overnames rechtsgeldig zijn. Daarnaast vordert de consument uitleg over de registratie van de hoofdsom van het krediet in het CKI van het BKR en een specificatie van de door haar verrichte betalingen. De consument stelt tot slot dat er schade is van € 20.414,- , zoals dit staat vermeld in het CKI van het BKR. Zij vordert vergoeding hiervan. De consument merkt op dat volgens haar de verleende compensatie voor de variabele rente niet bevoegd worden uitgevoerd vanwege het geschil over de contractovername. De consument merkt verder op dat ze op het krediet € 2.400,- afloste en aan rente € 10.672,- betaalde.

2.12 Op 14 januari 2025 stuurde de consument op verzoek aanvullende stukken toe. De consument merkte daarbij op dat haar klacht niet ziet op een BKR-kwestie.

2.13 Nadat de consument in de gelegenheid is gesteld op het verweer van Freo te reageren, heeft zij haar klacht en vordering geherformuleerd, de klacht bestaat daardoor nu uit vier onderdelen.

2.14 Allereerst stelt de consument dat Freo door, ondanks herhaalde eerdere verzoeken daartoe, pas in deze procedure informatie over de fusies en contractovernames ter beschikking te stellen het beeld versterkt dat zij in haar informatieplicht - zoals is bedoeld in artikel 6:2 Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 6:248 BW - is tekortgeschoten.

2.15 Het tweede klachtonderdeel is gericht op de vraag welke financieel dienstverlener in 2022 haar contractspartij was toen de consument om compensatie voor teveel betaalde rente vroeg. Volgens de consument was Fideaal de contractspartij, maar omdat Rabobank op 24 februari 2023 haar verzoek in behandeling heeft genomen, had daaraan de vereiste mededeling conform artikel 6:159 BW vooraf moeten gaan.

2.16 Met het derde klachtonderdeel klaagt de consument erover haar geen sluitende documentatie over de overdracht van Levob naar Fideaal via Achmea Bank in de periode 2010/2011 is verstrekt. De consument vordert dat Freo de ontbrekende informatie alsnog verstrekt.

2.17 En het vierde klachtonderdeel is gericht op de wijze waarop het krediet bij het CKI is geadministreerd.

Ondanks dat het krediet administratief is afgeboekt, zijn de aan Fideaal verrichte betalingen en de verrekende rentecompensatie niet verwerkt, als hoofdsom staat nog steeds € 18.151,- vermeld. Deze handelwijze is in strijd met artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) en de toepasselijke BKR-voorschriften, aldus de consument. De consument vordert dat Freo het openstaande saldo herziet en actualiseert, overgaat tot formele kwijtschelding van het (onjuiste) openstaande bedrag en de BKR-registratie laat verwijderen.

Het verweer

2.18 Freo heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie stelt vast dat de consument haar klacht na kennisneming van het verweer heeft geherformuleerd. Het is om die reden dat de commissie in zal gaan op de klacht-onderdelen zoals hiervoor vermeld onder 2.14 tot en met 2.17. De commissie is van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Wat betreft het eerste klachtonderdeel over de door Freo pas tijdens deze procedure verstrekte onderliggende informatie over de fusies en contractovernames, overweegt de commissie als volgt. De commissie stelt vast dat (de betreffende rechtsvoorgangers van) Freo de consument in het verleden over elke fusie en contractovername afdoende heeft geïnformeerd. De door de consument gestelde informatieplicht is niet op de door haar aangehaalde wetsartikelen te baseren. Het is om deze redenen dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

3.3 Op het tweede klachtonderdeel heeft Freo als volgt gereageerd. Freo heeft de stelling van de consument dat een mededeling zoals bedoeld in artikel 6:159 BW had moeten worden gedaan gemotiveerd weersproken. Volgens Freo is aan de behandeling van het verzoek van de consument geen contractsoverneming tussen Freo en Rabobank voorafgegaan. De consument heeft hiertegen niets inhoudelijks ingebracht maar haar eerder ingenomen standpunt herhaald. Gelet hierop en omdat het feit dat Rabobank het verzoek van de consument in behandeling heeft genomen niet betekent dat daaraan een contractsoverneming door Rabobank vooraf is gegaan, is dit klachtonderdeel ongegrond.

3.4 Over het derde klachtonderdeel overweegt de commissie dat Freo van de vordering van de consument heeft voldaan door in de procedure bij Kifid de akte van fusie te overleggen zodat deze vordering moet worden afgewezen.

3.5 Over het vierde klachtonderdeel gericht op de registratie van het krediet in het CKI, overweegt de commissie als volgt. De commissie stelt vast dat Freo voldoet aan hetgeen is bepaald in artikel 4:32 Wft. Daarin staat dat een aanbieder van krediet deelneemt aan een stelsel van kredietregistratie. Met de aansluiting bij het BKR is hieraan voldaan.

3.6 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Freo en het BKR zijn geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De commissie stelt voorts vast dat het reglement CKI geen steun biedt voor de stelling van de consument dat de aflossingen en verrekende rentecompensatie op de oorspronkelijke hoofdsom in het CKI moeten worden verwerkt. In het reglement[1] staat namelijk in welke gevallen wijzigingen in de kredietlimiet moeten of mogen worden gemeld. Gesteld noch gebleken is dat in dit geval de kredietlimiet is gewijzigd. Dit betekent dat de BKR-registratie van het krediet in het CKI juist is en op die grond niet verwijderd hoeft te worden. Voor zoveel nodig stelt de commissie vast dat gesteld noch gebleken is dat de BKR-registratie verwijderd moet worden op basis van een belangenafweging als bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming. De consument voerde daartoe niets aan en het dossier biedt daarvoor geen houvast. Het is om deze redenen dat dit laatste klachtonderdeel ongegrond is.

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 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

[1] Zie artikel 17 lid 4 van het reglement CKI.