Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0836

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., h.o.d.n. Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument stelt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over de gevolgen van de fusie die tot overdracht van zijn overeenkomst aan de bank heeft geleid. Daarbij heeft de bank volgens de consument ten onrechte de voorwaarden gewijzigd en de rente verhoogd. Ook had de bank volgens de consument om een nieuwe SEPA-machtiging moeten vragen om de automatische afschrijvingen voort te zetten. De commissie wijst de vorderingen 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 repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en de bank hebben 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 29 juli 2016 heeft de consument bij Coöperatieve Rabobank U.A. en Rabo Financierings-maatschappij B.V. (hierna gezamenlijk aangeduid als Rabobank) een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 25.000,- en een variabele effectieve rente van bij aanvang 7% per jaar.

2.2 In de kredietovereenkomst stond vermeld *"de kredietgever kan deze rente altijd wijzigen"*. Verder stond in de kredietovereenkomst het volgende:

> *Tekent u deze overeenkomst? Dan betaalt u alles wat u op grond van deze overeenkomst verschuldigd bent, van uw betaalrekening bij de Rabobank met IBAN nummer (….). Wij mogen deze rekening hiervoor gebruiken. Of een andere rekening op uw naam bij uw Rabobank of een andere Rabobank. (…) voor zover nodig geeft u ons hiervoor een volmacht.*
> *Deze volmacht is onherroepelijk. Wij mogen deze volmacht aan een ander (door)geven. Bijvoorbeeld aan een andere Rabobank bij een fusie met die andere Rabobank. (…)"*

2.3 Op 1 februari 2023 heeft een fusie plaatsgevonden tussen Rabo Financieringsmaatschappij B.V. en de bank. Hierdoor is Rabo Financieringsmaatschappij B.V. opgehouden te bestaan.

2.4 Per brief van 20 september 2023 schreef Rabobank aan de consument dat zijn doorlopend krediet ten gevolge van de fusie per 1 november 2023 zal worden overgedragen aan de bank. In die brief stond verder het volgende vermeld:

> *"(…) alle afspraken over uw Doorlopend Krediet (…) gaan over naar Freo. Bijvoorbeeld de afspraken over uw rente, een betalingsregeling of opzegging van een Doorlopend Krediet. (…)"*

2.5 Per brief van 6 november 2023 heeft Rabobank de consument geïnformeerd dat zijn krediet is overgedragen aan de bank. Vanaf dat moment worden de maandelijkse termijnen automatisch afgeschreven door de bank.

2.6 Op 4 december 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat er een bericht voor hem klaarstaat in de "Mijn Freo-omgeving" met betrekking tot een gemist maandbedrag. Op 6 december 2024 heeft de consument de bank per e-mail geschreven dat hij geen overeenkomst heeft met de bank.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert – samengevat – verlaging van de rente over het krediet naar de oorspronkelijk overeengekomen rente van 7%, terugdraaiing van de onrechtmatige SEPA-machtiging en immateriële schadevergoeding.

2.8 De consument legt hieraan – samengevat en voor zover van belang – het volgende ten grondslag. Het krediet van de consument is zonder zijn instemming overgedragen aan de bank. De bank heeft daarbij niet duidelijk en onvolledig gecommuniceerd over de gevolgen van de overdracht van zijn krediet. Er werd gesuggereerd dat de bestaande voorwaarden zouden blijven gelden, maar de bank heeft tegen de afspraken in de rente verhoogd. Daarbij is de automatische incasso zonder instemming van de consument gewijzigd van Rabobank naar de bank. Dit is een schending van de SEPA-regelgeving, die eist dat een nieuwe machtiging wordt afgegeven. De incasso's zijn daarom onrechtmatig uitgevoerd.

Er is bovendien sprake van oneerlijke handelspraktijken en intimidatie, doordat de bank dreigt met een BKR-registratie en extra kosten als de consument de achterstand niet voldoet. De bank heeft hem bij het sluiten van het krediet bovendien onder druk gezet om het krediet af te sluiten. Dit had zij gezien zijn financiële positie niet mogen doen.

Het verweer

2.9 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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank jegens de consument is tekortgeschoten in enige op haar rustende verplichting. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

3.2 De commissie merkt vooraf op dat de consument zijn standpunten herhaaldelijk zeer uitgebreid heeft toegelicht. De standpunten van de consument zullen in deze uitspraak worden samengevat, maar de commissie heeft uiteraard kennis genomen van al hetgeen de consument heeft aangevoerd. De commissie zal zich in haar oordeel echter beperken tot hetgeen relevant is voor de te beantwoorden rechtsvraag met betrekking tot de bank en hetgeen door de consument daadwerkelijk aan zijn klachten ten grondslag is gelegd.

Behandelbaarheid klacht

3.3 De consument heeft in eerste instantie telefonisch aan Kifid aangegeven dat een oplossing voor zijn klacht zou zijn dat hij het krediet volledig aflost. De bank heeft hierop aangegeven dat dit mogelijk is en een overzicht verstrekt van het nog openstaande bedrag. De consument is vervolgens teruggekomen op zijn eerdere uitspraak en heeft aangegeven zijn klacht te willen voortzetten. De bank stelt dat de klacht op grond van vraag 3 onder 5 van het reglement niet langer behandelbaar is, omdat een definitieve oplossing voor de klacht is bereikt. Dit verweer slaagt niet. De consument heeft weliswaar in een telefoongesprek met Kifid aangegeven dat een oplossing voor zijn klacht zou zijn dat hij het krediet in één keer aflost, maar hierover waren nog geen concrete afspraken gemaakt. De bank heeft een overzicht verstrekt van hetgeen de consument dan zal moeten voldoen en de consument heeft daarop aangegeven dat dit geen oplossing biedt voor zijn klacht. Een definitieve oplossing is dan ook niet bereikt, zodat de klacht behandelbaar is.

Overdracht krediet

3.4 De consument betwist – althans zo begrijpt de commissie – niet dat een fusie heeft plaatsgevonden waarbij alle lopende contracten van Rabo Financieringsmaatschappij B.V. onder algemene titel zijn verkregen door de bank. Hij stelt echter dat Rabobank het krediet niet zonder zijn toestemming mocht overdragen en dat hij onvoldoende duidelijk is geïnformeerd over de gevolgen daarvan.

3.5 De commissie ziet niet dat de bank onduidelijk heeft gecommuniceerd over de gevolgen van de fusie. De consument is bij brieven van 20 september 2023 en 6 november 2023 geïnformeerd over de fusie. In de brief van 20 september 2023 is daarbij duidelijk vermeld welke gevolgen de fusie heeft voor zijn overeenkomst en welke keuzes hij heeft. Anders dan de consument stelt is ook geen instemming van de consument vereist voor een fusie. De fusie heeft ertoe geleid dat alle rechten en verplichtingen uit de overeenkomst rechtsgeldig onder algemene titel zijn overgedragen aan de bank (zie ook artikel 2:309 Burgerlijk Wetboek (BW), opgenomen in de bijlage). Dit betekent ook dat sprake is van een rechts-verhouding tussen de bank en de consument uit hoofde waarvan de consument (betalings)verplichtingen heeft jegens de bank.

De bank mocht de rente verhogen

3.6 De consument stelt dat de bank de rente op het krediet in strijd met de gemaakte afspraken heeft verhoogd. Naar het oordeel van de commissie is hiervan geen sprake. Bij het sluiten van de overeenkomst is een variabele rente overeengekomen. In de overeenkomst wordt expliciet vermeld dat de rente altijd kan worden verhoogd. De rente was bij aanvang van de overeenkomst weliswaar 7%, maar de bank heeft onweersproken gesteld dat deze op het moment dat de fusie plaatsvond reeds was verhoogd naar 9,7%. Bij brief van 20 september 2023 is de consument geïnformeerd dat alle afspraken overgaan naar de bank, dus ook de afspraak dat de rente altijd kan wijzigen. De bank mocht de rente dan ook wijzigen.

3.7 Dat Rabobank in het verleden te veel rente in rekening heeft gebracht en om die reden in navolging van (onder meer) de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid met uitspraaknummer 2019-005B een compensatieregeling heeft opgetuigd, uit hoofde waarvan ook de consument compensatie heeft ontvangen, kan op zichzelf niet tot de conclusie leiden dat er dus nu ook te veel rente in rekening wordt gebracht. Dat de bank – na het uitbetalen van de compensatie – in strijd met hetgeen daarover door de Commissie van Beroep is bepaald de rente zou hebben verhoogd blijkt nergens uit. De Commissie van Beroep heeft bepaald dat als hierover niets is bepaald in de overeenkomst, de rente de schommelingen in de relevante marktrente dient te volgen. Daarbij is een referentierente vastgesteld. Dat de bank hieraan niet heeft voldaan is door de consument verder niet onderbouwd en blijkt ook overigens nergens uit. Dat de gemiddelde variabele rente op een consumptief krediet mogelijk lager is dan de rente die de bank in rekening brengt kan zo zijn, maar dit is niet de relevante referentierente en hieruit volgt dan ook niet dat de bank te veel rente in rekening heeft gebracht. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

SEPA-machtiging

3.8 De consument stelt verder dat de bank de maandtermijnen ten onrechte van zijn rekening incasseert, omdat hiervoor een nieuwe SEPA-machtiging vereist zou zijn.

De bank heeft dit betwist en stelt dat alle rechten en verplichtingen uit de overeenkomst op haar zijn overgegaan. Hieronder valt ook de afspraak dat de bank de maandtermijnen vanaf zijn bankrekening mag incasseren. Hiervoor is geen nieuwe volmacht vereist, aldus de bank.

3.9 Zoals hiervoor reeds is overwogen zijn alle rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst vanwege de fusie overgedragen aan de bank. Dit betekent ook dat de bank gerechtigd is betalingen te ontvangen. De overeenkomst bepaalt dat zij daarvoor de rekening van de consument bij Rabobank mag belasten en dat de consument daarvoor een volmacht verleent aan Rabobank. Van onrechtmatige afschrijvingen is dan ook geen sprake. Daarbij merkt de commissie overigens nog op dat zelfs als de bank geen gebruik mocht maken van de bestaande volmacht, dit de consument op zichzelf ook niet ontslaat van zijn betalingsverplichtingen. De commissie ziet dan ook niet in waarom de wijziging van het rekeningnummer waar de maandelijkse termijnen op worden betaald tot verslechterde voorwaarden voor de consument leidt. Dat er extra kosten worden gerekend of anderszins sprake is van verslechterde voorwaarden blijkt niet uit het dossier. De commissie ziet ook niet dat van gewijzigde afspraken sprake is.

3.10 De consument heeft ter onderbouwing van zijn stelling enkele uitspraken en wetsartikelen aangehaald. De commissie constateert echter dat deze uitspraken niet lijken te bestaan, dan wel geen betrekking hebben op de vraag of een SEPA-machtiging na een fusie rechtsgeldig blijft. Anders dan de consument stelt, blijkt ook uit artikel 5 van de EU-verordening nr. 260/2012 niet dat de bank de consument om een (nieuwe) SEPA-machtiging had moeten vragen. Dit artikel heeft betrekking op betalingsdienstaanbieders en de wijze waarop zij transacties dienen uit te voeren. De bank treedt in dit kader echter niet op als betalingsdienstaanbieder, maar als betalingsdienstgebruiker, zodat het artikel reeds om die reden niet van toepassing is. De consument verwijst verder naar artikel 6:227 BW. Dit artikel bepaalt dat de verbintenissen die partijen op zich nemen bepaalbaar moeten zijn. Het is de commissie onduidelijk wat de consument met deze verwijzing bedoelt te stellen. Naar het oordeel van de commissie zijn de verbintenissen die partijen over en weer zijn aangegaan met het sluiten van de overeenkomst voldoende bepaalbaar. De consument heeft ook niet toegelicht welke verbintenissen niet bepaalbaar zouden zijn.

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank de automatische incasso's vanaf de rekening van de consument mocht voortzetten. De vordering wordt ook op dit punt afgewezen. De commissie merkt daarbij nog op dat de bank meermaals heeft aangegeven open te staan voor andere betaalafspraken waarbij de consument de betalingen zelf tijdig verricht. De consument is hierop niet ingegaan, maar voor zover de consument hierover nog nadere afspraken wenst te maken kan hij zich tot de bank wenden.

Overkreditering

3.12 Voor zover de consument nog bedoelt te stellen dat sprake is van overkreditering en dat hij in 2016 onder druk zou zijn gezet om het krediet te tekenen geldt het volgende.

Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage) rust de bewijslast van deze stellingen op de consument. De consument heeft zijn standpunten niet nader onderbouwd. Het is de commissie bovendien onduidelijk wat de consument in dit kader precies vordert. Uit niets blijkt dat de consument door Rabobank onder druk zou zijn gezet om het krediet af te sluiten of dat sprake is van overkreditering. De commissie zal hieraan dan ook reeds om die reden voorbijgaan.

Immateriële schadevergoeding

3.13 De consument vordert immateriële schadevergoeding. Deze vordering is door de consument verder niet toegelicht of onderbouwd. Voor immateriële schadevergoeding moet zijn voldaan aan de vereisten van artikel 6:106 BW (zie bijlage). Niet gesteld of gebleken is dat daarvan sprake is, zodat de vordering wordt afgewezen.

Bejegening bank

3.14 De consument klaagt erover dat de bank in haar berichten over de ontstane betalingsachterstand dreigt met BKR-registraties als de consument niet tijdig betaalt. De commissie ziet niet dat de bank de consument hiermee onheus heeft bejegend of dat sprake is van oneerlijke handelspraktijken. Zoals uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt, heeft de consument betalingsverplichtingen jegens de bank. Voor zover hij hieraan niet voldoet, mag de bank hem hierover aanschrijven en dient zij de consument ook te wijzen op de eventuele gevolgen bij niet-betaling, waaronder onder meer een BKR-registratie.

Conclusie

3.15 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank niet is tekortgeschoten jegens de consument en dat de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 2:309 Burgerlijk Wetboek

Fusie is de rechtshandeling van twee of meer rechtspersonen waarbij een van deze het vermogen van de andere onder algemene titel verkrijgt of waarbij een nieuwe rechtspersoon die bij deze rechtshandeling door hen samen wordt opgericht, hun vermogen onder algemene titel verkrijgt.

Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c .indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

Artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

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.