Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0422

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Freo, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 de kredietverstrekker.

1.2 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, kantoorhoudende 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 en de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument is een lening aangegaan bij de kredietverstrekker. Per ongeluk heeft de kredietverstrekker een extra aflossing dubbel verwerkt. Dat heeft ertoe geleid dat de lening werd geregistreerd als afgelost, dat de consument daar automatisch over werd geïnformeerd, en dat de aflossing automatisch werd gemeld aan het BKR,[1] terwijl de lening niet werkelijk was afgelost. De kredietverstrekker heeft de consument geïnformeerd over haar fout en over correctie daarvan. De consument vindt echter dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de informatie over de aflossing en dat het handelen van de kredietverstrekker onaanvaardbaar is. Hij vordert dat de kredietverstrekker de lening gesloten houdt, haar restantvordering intrekt, geen incasso's meer uitvoert en de BKR-status niet aanpast. De commissie wijst die vorderingen af en licht dat toe.

[1] Stichting Bureau Krediet Registratie.

3. De beoordeling

De consument mocht niet gerechtvaardigd vertrouwen op foutieve informatie

3.1 De consument stelt zich op het standpunt dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de informatie die hem werd getoond: de lening zou volledig zijn afgelost.[2]

3.2 Vóór 15 september 2025 stond nog € 13.459,55 van de lening open. In een week heeft de consument drie extra aflossingen gedaan:

1.	€ 2.000,-	op 15 september 2025
2.	€ 6.002,61	op 16 september 2025
3.	€ 3.507,21	op 21 september 2025
	€ 11.509,82	extra aflossingen in totaal.

De eerste extra aflossing is door de kredietverstrekker dubbel verwerkt, met als gevolg dat de lening werd aangemerkt als afgelost na de derde extra aflossing. Volgens de consument was er voor hem geen aanleiding te veronderstellen dat sprake was van een administratieve fout, en is hij afhankelijk van en mag hij vertrouwen op de saldo's en statusweergaven van de kredietverstrekker.

3.3 Naar het oordeel van de commissie mocht de consument er in de gegeven omstandigheden echter niet van uitgaan dat door zijn extra aflossingen van € 11.509,82 het eerdere restant van € 13.459,55 was voldaan – ook al werd dat wel zo weergegeven door het systeem van de kredietverstrekker. Het had, gezien het aanzienlijke verschil van circa € 2.000,-, op de weg van de consument gelegen om de kredietverstrekker vragen te stellen over de weergave van de lening na de extra aflossingen. Dat heeft hij niet gedaan.

3.4 De commissie concludeert dat de consument niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht, waardoor een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.[3] De kredietverstrekker kan daarom niet worden gehouden aan de foutieve informatie die zij de consument heeft verstrekt.

Handelen kredietverstrekker niet onaanvaardbaar

3.5 Verder stelt de consument zich op het standpunt dat het handelen van de kredietverstrekker naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[4] Dit argument slaagt slechts in zeer uitzonderlijke omstandigheden. Daarvan is naar het oordeel van de commissie in dit geval geen sprake.

[2] Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[3] Vergelijk Kifid GC nrs. 2026-0306, 2019-029 en 2018-218.
[4] Artikel 6:248 BW.

3.6 De kredietverstrekker heeft onjuiste informatie verstrekt waarop de consument niet gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen (zie 3.4 hiervoor). De fout van 15 september 2025, die leidde tot de onjuiste informatie, is door de kredietverstrekker hersteld op 8 oktober 2025. Op diezelfde dag is de consument daarover geïnformeerd. De consument lijdt bovendien geen schade, want hij is enkel gehouden de aflossingsverplichtingen na te komen die al op hem rustten. Verder heeft de kredietverstrekker excuses aangeboden voor haar fout. De commissie acht dit handelen van de kredietverstrekker niet onaanvaardbaar.

Conclusie

3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vorderingen -die daarop zijn gebaseerd- 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/ . 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 wet- en regelgeving

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.