Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0985

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	IB Krediet B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Deels bindend advies, deels beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht deels niet behandelbaar en vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2017 heeft de consument samen met haar partner bij de kredietverstrekker een persoonlijke lening van € 75.000,- (hierna: de lening) afgesloten. De consument is erkend gedupeerde van de kinderopvangtoeslagenaffaire. In het kader van de hersteloperatie kinderopvangtoeslag heeft Sociale Banken Nederland (SBN) de kredietverstrekker verschillende keren verzocht om een saldo-opgave van de lening. De kredietverstrekker heeft SBN laten weten dat de consument een lening heeft, maar dat deze schuld volgens de kredietverstrekker niet voldeed aan de door SBN in haar verzoek genoemde uitgangspunten. Om die reden heeft de kredietverstrekker geen opgave verstrekt. De consument stelt dat de kredietverstrekker ten onrechte geen saldo-opgave heeft verstrekt en zich daarmee ten onrechte heeft uitgelaten over de vraag of haar lening voor compensatie in aanmerking kwam. Volgens haar had de kredietverstrekker alleen de gevraagde feitelijke informatie moeten verstrekken en de beoordeling aan SBN moeten overlaten. Doordat de saldo-opgave ontbrak, kon haar dossier volgens de consument niet volledig worden beoordeeld en is zij een vergoeding misgelopen. De commissie oordeelt dat de krediet-verstrekker de verzochte informatie had moeten verstrekken. In zoverre is de klacht gegrond. Omdat niet kan worden vastgesteld dat de consument door het niet verstrekken van de saldo-opgave schade heeft geleden, wordt de vordering afgewezen.

Het klachtonderdeel over de onheuse bejegening is niet-behandelbaar, omdat deze klacht te laat is ingediend bij Kifid.

3. De beoordeling

Het klachtonderdeel over de onheuse bejegening is niet-behandelbaar

3.1 Op 28 mei 2021 heeft de consument telefonisch contact gehad met een medewerker van de kredietverstrekker. Diezelfde dag heeft zij een klacht ingediend over de wijze waarop zij tijdens dit gesprek is bejegend. De kredietverstrekker heeft hierop bij e-mail van 30 mei 2021 gereageerd, excuses aangeboden en de consument, onder vermelding van de geldende termijnen, gewezen op de mogelijkheid haar klacht aan Kifid voor te leggen.

3.2 De commissie oordeelt dat de klacht over de bejegening op grond van vraag 7 van het reglement[1] niet-behandelbaar is. Uit vraag 7 van het reglement volgt dat een klacht bij Kifid kan worden ingediend tot drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen (en daarbij heeft verwezen naar Kifid) of tot één jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener.

3.3 De kredietverstrekker heeft in haar e-mail van 30 mei 2021 een definitief standpunt ingenomen en de consument, onder vermelding van de termijnen, gewezen op Kifid. Nu de klacht pas op 20 januari 2026 door Kifid is ontvangen, zijn zowel de termijn van drie maanden[2] als de termijn van één jaar[3] verstreken. Daarmee is de klacht te laat ingediend bij Kifid en om die reden niet-behandelbaar. Dit klachtonderdeel kan daarom niet inhoudelijk worden behandeld.

De kredietverstrekker had een saldo-opgave moeten verstrekken

3.4 In januari 2022 heeft SBN in het kader van de uitvoering van het Besluit betalen private schulden een verzoek tot saldo-opgave ingediend bij de kredietverstrekker. Hierop heeft de kredietverstrekker laten weten dat de consument weliswaar een lening had, maar dat geen saldo-opgave mogelijk was omdat deze schuld niet voldoet aan een of meer door SBN opgegeven uitgangspunten. Er kon volgens de kredietverstrekker geen saldo-opgave worden gedaan omdat het openstaande saldo van de lening niet (geheel of gedeeltelijk) opeisbaar was en er geen achterstallige betalingen waren. In juli 2023 heeft SBN – nadat de lening in juli 2022 door de consument volledig was afgelost – opnieuw om een saldo-opgave verzocht.

---

[1] De klacht is 20 januari 2026 ingediend bij Kifid. Daarom geldt het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024' (hierna: het reglement). Dit reglement geldt voor alle klachten die vanaf 1 april 2024 zijn ingediend bij Kifid (vraag 70 van het reglement).
[2] Vraag 7 onder 1a van het reglement.
[3] Vraag 7 onder 1b van het reglement.

De kredietverstrekker heeft SBN geïnformeerd dat er geen schuld meer bestond en verwezen naar haar eerdere standpunt.

3.5 Samengevat verwijt de consument de kredietverstrekker dat deze onzorgvuldig heeft gehandeld door geen saldo-opgave aan SBN te verstrekken en daarmee ten onrechte zelf te beoordelen of de schuld onder de herstelregeling viel.

3.6 Daartegenover heeft de kredietverstrekker zich op het standpunt gesteld dat zij niet onzorgvuldig heeft gehandeld en betwist zij een onjuiste rol te hebben aangenomen. De kredietverstrekker is afgegaan op de brief van SBN uit januari 2022. Omdat de schuld volgens haar niet voldeed aan de in de brief genoemde uitgangspunten, mocht geen opgave van vorderingen worden gedaan. De kredietverstrekker heeft met haar reactie aan SBN naar eigen zeggen gehoor gegeven aan het verzoek dat aan haar werd gericht.

3.7 Naar het oordeel van de commissie zijn de strekking en inhoud van het verzoek van SBN onvoldoende duidelijk. Uit het verzoek kan niet zonder meer worden afgeleid dat SBN uitsluitend verzocht om informatie over schulden die reeds door de kredietverstrekker als compensabel waren beoordeeld. Met dat gegeven en mede gelet op de op de kredietverstrekker rustende zorgplicht had het op haar weg gelegen het verzoek ruimhartig op te vatten en de gevraagde feitelijke informatie te verstrekken. Door geen saldo-opgave te verstrekken en in plaats daarvan zelf te beoordelen dat de schuld niet binnen de regeling viel, heeft de kredietverstrekker een inhoudelijke afweging gemaakt die niet zonder meer uit het verzoek van SBN volgde. Niet valt in te zien waarom de kredietverstrekker niet had kunnen volstaan met het verstrekken van de feitelijke gegevens over de lening, waarna het aan SBN was om te beoordelen welke gevolgen daaraan in het kader van de regeling moesten worden verbonden. De commissie ziet niet in welk belang van de kredietverstrekker zich tegen het verstrekken van een saldo-opgave verzette. Door de gevraagde informatie niet te verstrekken heeft de kredietverstrekker onvoldoende zorgvuldig gehandeld tegenover de consument. De klacht is daarom gegrond.

De schade is niet komen vast te staan

3.8 De consument vordert een bedrag van € 47.126,- aan schadevergoeding wegens het mislopen van compensatie in het kader van de herstelregeling. Daarnaast vordert zij de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 22 februari 2022.

3.9 Naar het oordeel van de commissie kan niet worden vastgesteld dat de consument als gevolg van het niet verstrekken van de saldo-opgave schade heeft geleden. In het bijzonder kan niet worden vastgesteld dat het verstrekken van de saldo-opgave ertoe zou hebben geleid dat de consument daadwerkelijk voor een uitkering door de SBN in aanmerking zou zijn gekomen. Daarmee ontbreekt een toereikende grondslag voor het aannemen van causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de gevorderde schade.

Bij gebreke daarvan kan de gevorderde schadevergoeding niet voor toewijzing in aanmerking komen. De vordering zal daarom worden afgewezen.

Conclusie met betrekking tot de klacht over de saldo-opgave

3.10 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht over het niet verstrekken van de saldo-opgave gegrond is. De vordering wordt evenwel afgewezen. De overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en behoeven daarom geen bespreking.

4. De beslissing

De commissie:
- oordeelt dat de klacht over de onheuse bejegening niet-behandelbaar is; en
- wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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