Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0227

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	6 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V. h.o.d.n. Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Freo
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid en BKR-registratie. Bij Freo is in 2020 op naam van de consument en haar toenmalige partner een persoonlijke lening aangevraagd en vervolgens ook verstrekt. Nadat er meerdere termijnen niet werden betaald, heeft de consument in 2022 aan Freo gemeld dat zij niet op de hoogte was van het bestaan van de persoonlijke lening. Kort daarna, is de consument van haar toenmalige partner gescheiden. In 2025 ontstond opnieuw een betalingsachterstand waarover Freo de consument heeft geïnformeerd. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Freo op naam van de consument een achterstandsmelding laten plaatsen in het CKI van het BKR. Volgend daarop heeft Freo de persoonlijke lening beëindigd en op naam van de consument bijzonderheids-code 2 laten plaatsen. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de persoonlijke lening zonder instemming van de consument is aangevraagd. Dat Freo de consument weigert ontslag te verlenen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Verder is de commissie van oordeel dat op dit moment de BKR-registraties technisch juist zijn en op basis van de belangenafweging dienen te blijven gehandhaafd. De vorderingen van de consument worden 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 5) de dupliek 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 16 juni 2020 is op naam van de consument en haar toenmalige partner (hierna: ex-partner) bij Freo een persoonlijke lening gesloten van € 50.000,-. Die dag is om 09:20 uur het contract via iDIN[1] ondertekend op naam van de consument en de ex-partner. Bij de aanvraag is onder meer een kopie van het legitimatiebewijs en een bankafschrift van de consument meegestuurd.

2.2 Op de persoonlijke lening zijn van toepassing de Algemene voorwaarden Freo Persoonlijke Lening (hierna: algemene voorwaarden).

2.3 De persoonlijke lening bij Freo is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en Freo worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.4 Eind 2022 is er een achterstand ontstaan in de maandelijkse betalingsverplichtingen die voor de persoonlijke lening golden. De consument en haar ex-partner hebben hierover contact gehad met Freo. Op 17 oktober 2022 heeft de consument in een gesprek aan Freo verklaard dat zij niet op de hoogte was van de persoonlijke lening.

2.5 In 2023 zijn de consument en haar ex-partner van elkaar gescheiden. Op 3 februari 2023 heeft de consument aan Freo de beschikking van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant gestuurd van 24 januari 2023. Daarin staat onder meer:

Persoonlijke lening bij Freo

4.73. De man stelt dat hij deze lening op beider naam heeft gesloten tijdens het huwelijk in verband met de kosten van de inrichting van de woning en vakanties. Uit de stukken blijkt volgens hem niet dat hij de handtekening van de vrouw onrechtmatig heeft laten plaatsen.

4.74. De vrouw betwist het standpunt van de man. Zij was niet bekend met deze persoonlijke lening. De man heeft via DigiD haar handtekening onrechtmatig geplaatst. Zij weet niet waar de lening van € 50.000,- aan is besteed. Partijen hadden immers een goed inkomen om in de kosten van het gezin te voorzien. Zij is van mening dat de man, onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 1:102 BW, deze schuld op grond van de maatstaven van redelijkheid en billijkheid volledig dient te dragen.

[1] Digitale identificatiedienst waarmee vanuit de beveiligde bankomgeving wordt geïdentificeerd en overeenkomsten worden ondertekend.

4.75. De rechtbank overweegt als volgt. De bij Freo afgesloten lening is een huwelijkse schuld. Bij de berekening van de draagkracht van de man in het kader van de partner bijdrage heeft de rechtbank met de volledige aflossing van die schuld door de man rekening gehouden. Dit betekent dat de man deze schuld volledig zal dienen af te lossen en dat de schuld ook bij de verdeling van de gemeenschap voor zijn rekening komt.

5. De beslissing

De rechtbank (...)

gelast, uitvoerbaar bij voorraad, de verdeling van de gemeenschappelijke goederen van partijen op de wijze zoals vermeld in de rechtsoverwegingen (...) 4.75 (...).

2.6 In hoger beroep heeft de consument het hof verzocht om de ex-partner inzage te laten verlenen in zijn bankrekeningen vanaf het moment van het sluiten van de persoonlijke rekening bij Freo in 2020. De consument heeft in dit hoger beroep ook verzocht om de persoonlijke lening bij Freo in de verrekening van de banksaldi van haar en de ex-partner te betrekken, indien de ex-partner geen inzage verleent in zijn rekeningen. Het Gerechtshof 's-Hertogenbosch heeft op 7 maart 2024 beide verzoeken van de consument afgewezen. De beslissing van de rechtbank over de verdeling van de persoonlijke lening is door het gerechtshof niet vernietigd.

2.7 Begin 2025 is opnieuw een achterstand ontstaan in de maandelijkse betalingsverplichtingen voor de persoonlijke lening. Op 19 maart 2025 heeft Freo de consument een aanmanings-brief gestuurd vanwege de betaalachterstand van drie maanden. In die brief is de consument gewaarschuwd voor een BKR-registratie. De achterstand is vervolgens niet betaald, waarna Freo (mede) op naam van de consument per 5 april 2025 een achterstandsmelding heeft laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.8 Op 8 april 2025 heeft Freo per brief de consument aangekondigd dat zij de persoonlijke lening opzegt. Op 18 april 2025 heeft Freo de persoonlijke lening beëindigd en de rest-schuld van € 14.229,03 per direct opgeëist. Die dag heeft Freo bijzonderheidscode 2 in het CKI van het BKR laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert van Freo ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de persoonlijke lening en verwijdering van de BKR-registraties. Ter onderbouwing van haar vorderingen, stelt de consument het volgende.

2.10 Ten eerste heeft de rechtbank beslist dat de ex-partner van de consument verantwoordelijk is voor het terugbetalen van de persoonlijke lening. Die beslissing bevestigt ook dat de persoonlijke lening zonder wetenschap en toestemming van de consument is gesloten. De ex-partner van de consument heeft mede op haar naam de persoonlijke lening aangevraagd zonder dat zij daarvan afwist en hij heeft haar handtekening vervalst.

De consument heeft niet haar inloggegevens met hem gedeeld. Freo heeft ook bevestigd dat zij vrijwel alle communicatie deed met de ex-partner. De consument is daardoor niet mede aansprakelijk voor de persoonlijke lening. Deze situatie is vergelijkbaar met een niet-toegestane betaling. Als de persoonlijke lening gezamenlijk was aangegaan, zou het ook in de belastingaangifte moeten verschijnen. Het is onredelijk dat Freo enkel de naam van de consument van het contract haalt, als de ex-partner daarmee instemt.

2.11 Ten tweede dient de BKR-registratie te worden verwijderd, omdat de ex-partner van de consument die betaaltermijnen heeft gemist. Hij was verantwoordelijk voor het betalen van de persoonlijke lening. De consument heeft begin 2023 - na de uitspraak van de rechtbank - aan Freo verklaard dat zij niet verantwoordelijk is voor de persoonlijke lening. Desondanks volhardde Freo erin dat zij de persoonlijke lening moest betalen. Freo heeft niet mee-gedacht over oplossingen. Evenmin heeft Freo de beslissing van de rechtbank erkend. Als de consument aan een betalingsregeling met Freo had meegewerkt, had zij de schuld als gevolg van de beëindigde persoonlijke lening geaccepteerd en/of had zij erkend dat zij daarvoor verantwoordelijk was. De BKR-registratie is verder disproportioneel, omdat de consument niet wist dat haar ex-partner mede op haar naam de persoonlijke lening had gesloten. De BKR-registratie heeft bovendien ingrijpende gevolgen op het leven van de consument. Zij wordt erin belemmerd een huis te kopen voor haar en haar dochter.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 In deze kwestie dient de commissie te beantwoorden of de consument en Freo zijn overeengekomen dat de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de persoonlijke lening, zo ja, of Freo gehouden is om de consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijk-heid. Ook dient de commissie te beantwoorden of Freo de geplaatste BKR-registraties dient te verwijderen. De commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend en de tweede en de derde vraag ontkennend en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Freo mocht erop vertrouwen dat de consument contractspartij was

3.2 De commissie is van oordeel dat de consument gebonden is aan (de restschuld van) de persoonlijke lening. Het staat vast dat de consument samen met haar ex-partner de persoonlijke lening is aangegaan. De commissie licht dit oordeel toe.

3.3 De persoonlijke lening is op 16 juni 2020 aangegaan door ondertekening via iDIN op naam van (onder meer) de consument. Dan moet ervan uit worden gegaan dat de consument (mede) de persoonlijke lening is aangegaan tenzij blijkt dat dit niet zo is.

De consument stelt niets waaruit volgt dat zij niet via IDIN heeft ondertekend. Integendeel, zij stelt dat zij geen iDIN-inloggegevens aan haar ex-partner heeft verstrekt, zodat onaannemelijk is dat de ex-partner zonder instemming van de consument via iDIN heeft ondertekend. Er zijn geen omstandigheden door de consument gesteld of anderszins gebleken waaruit volgt dat het niet (mede) de consument was die de overeenkomst aanging. Uit de feiten dat bij de aanvraag kopieën van het identiteitsbewijs en het bank-afschrift van de consument zijn verstrekt volgt veeleer het tegendeel. Dat de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de persoonlijke lening volgt uit artikel 5 lid 3 van de algemene voorwaarden (opgenomen in de bijlage).

3.4 Bovendien heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat zij niet op de hoogte kon zijn van de persoonlijke lening, aangezien de ex-partner aan Freo en aan de rechtbank heeft verklaard dat het geleende bedrag van € 50.000,- is besteed binnen het gezin voor kosten van de inrichting van de woning en vakanties.

3.5 Verder merkt de commissie op dat de uitspraken die de consument heeft meegestuurd van de rechtbank en het gerechtshof enkel zien op de rechtsverhouding tussen de consument en haar ex-partner. Deze uitspraken hebben onder meer te maken met de verdeling van de boedel als gevolg van de scheiding. Hoewel de persoonlijke lening bij Freo in die uitspraken wordt genoemd, is in deze uitspraken niets beslist over de vragen of de consument de persoonlijke lening is aangegaan en of zij daarvoor hoofdelijk aansprakelijk is. Daar konden de rechtbank en het gerechtshof ook niet over beslissen omdat Freo geen partij is bij deze procedures zodat die beslissingen geen gevolg hebben voor de verhouding tussen de consument en Freo.

Wat er geldt bij ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid

3.6 Het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van een van de schuldenaren is een wijziging van de bestaande kredietovereenkomst. Voor een dergelijke wijziging is instemming van de kredietverstrekker (hier: Freo) nodig. Freo is in beginsel niet verplicht die instemming te verlenen. Freo mag weigeren om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (zie artikel 6:248 lid 2 BW).[2] Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van dit wetsartikel.

3.7 Er zijn de commissie geen feiten of omstandigheden gebleken waaruit volgt dat de weigering van Freo om de consument op dit moment ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat door de rechtbank is bepaald dat de ex-partner de volledige lasten van de persoonlijke lening dient te betalen, is niet zo een omstandigheid.

[2] Zie GC Kifid nrs. 2022-0041 en 2024-0148, te vinden op www.kifid.nl.

Juridisch kader over de verwerking van de persoonsgegevens

3.8 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. Freo is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat de verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Freo) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.9 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

Freo hoeft de BKR-registraties niet te verwijderen

3.10 Tot slot overweegt de commissie dat de BKR-registraties op dit moment gehandhaafd dienen te blijven.

3.11 Voorop staat dat de BKR-registraties technisch juist zijn. Aangezien vaststaat dat de consument contractspartij is bij de overeenkomst, is het juist dat de persoonlijke lening op haar naam is geregistreerd in het CKI van het BKR. Verder is niet weersproken dat er een betaalachterstand was van meer dan drie maanden. De consument is op 19 maart 2025, voordat er geregistreerd is, door Freo gewaarschuwd voor de BKR-registratie. Ook staat vast dat Freo de persoonlijke lening heeft opgeëist en per de datum van opeising bijzonderheidscode 2 heeft laten registreren in het CKI van het BKR.

3.12 De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument. Daarbij weegt zwaar dat de persoonlijke lening nog niet is afgelost en kredietverstrekkers er groot belang bij hebben om door raadpleging van het BKR kennis te kunnen nemen van registraties van nog lopende leningen.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Verder is het de commissie niet gebleken dat sprake is van een zodanig zwaarwegend belang van de consument bij een vroegtijdige verwijdering van de negatieve BKR-registraties dat dit verwijdering rechtvaardigt terwijl nog geen sprake is van een werkelijke einddatum. De wens van de consument om een huis te kopen is daar onvoldoende voor.

Ambtshalve toetsing

3.13 Voor de beoordeling van de klacht is het bedingen in artikel 5, lid 3 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

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.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „persoonsgegevens" : alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) „verwerking" : een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

Artikel 21

Recht van bezwaar

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Relevante artikelen uit Algemeen Reglement CKI – 1 juli 2024

Artikel 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

(...)

code 2: de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

(...)

3. Indien de consument na finale kwijting de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

ARTIKEL 39

VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

1 De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

2 De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

3 De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4 De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan Stichting BKR.