

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0770

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], haar moeder. Namens Santander was aanwezig de heer mr. [naam 2], legal counsel.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument en haar ex-partner hebben met Santander een persoonlijke lening (hierna: kredietovereenkomst) gesloten. De consument stelt dat dit zonder haar medeweten is gebeurd. Zij vordert dat de Geschillencommissie voor recht verklaart dat zij niet gebonden is aan en daarom niet hoofdelijk aansprakelijk is voor de verplichtingen uit de kredietovereenkomst. Ter onderbouwing van haar vordering stelt zij onder meer dat zij niet degene is geweest die persoonlijk de kredietovereenkomst elektronisch heeft ondertekend met haar iDIN, maar dat haar ex-partner dat heeft gedaan. De commissie is van oordeel dat er voor Santander geen aanleiding bestond om eraan te twijfelen dat de consument zelf de overeenkomst elektronisch heeft ondertekend. Santander mocht er daarom op vertrouwen dat de consument heeft getekend, zodat de consument gebonden is aan de kredietovereenkomst. De commissie wijst de vordering daarom af.

3. De beoordeling

De vordering van de consument

- 3.1 Aanvankelijk vorderde de consument verwijdering van de registratie van het krediet op haar naam bij het BKR en een schadevergoeding. De consument heeft tijdens de hoorzitting haar vordering gewijzigd. Zij vordert nu dat de commissie vaststelt dat zij niet hoofdelijk aansprakelijk is voor de verplichtingen die voortvloeien uit de kredietovereenkomst met Santander. Santander heeft tegen deze wijziging van de vordering geen bezwaar gemaakt, zodat de commissie deze vordering zal beoordelen. De consument heeft haar vordering als volgt toegelicht. Zij is niet aan de kredietovereenkomst gebonden, omdat zij deze niet zelf heeft afgesloten en niet (elektronisch) heeft ondertekend. Haar ex-partner heeft de kredietaanvraag ingediend en de kredietovereenkomst met gebruikmaking van haar persoonlijke gegevens door middel van haar iDIN ondertekend, zonder dat zij daarvoor toestemming heeft gegeven. Haar ex-partner heeft bij de kredietaanvraag privacygevoelige documenten van de consument naar Santander gestuurd, zoals (een kopie van) haar identiteitsbewijs en bankafschriften. Santander heeft bij het aangaan van de kredietovereenkomst alleen contact gehad met haar ex-partner en onvoldoende gecontroleerd of ook de consument de kredietovereenkomst wilde aangaan. Santander heeft haar ook geen bevestigingsmail, andere correspondentie of informatie over de kredietovereenkomst gestuurd. De consument kan daarom niet hoofdelijk aansprakelijk gehouden worden voor uit de kredietovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Waar de commissie over moet oordelen

- 3.2 De commissie moet beoordelen of de consument gebonden is aan de kredietovereenkomst die tussen Santander en haar en haar ex-partner is gesloten en of de consument aldus hoofdelijk aansprakelijk gehouden kan (blijven) worden voor de verplichtingen die voortvloeien uit deze kredietovereenkomst.

Wat vaststaat en wat partijen verdeeld houdt

- 3.3 Tussen partijen staat vast dat de kredietovereenkomst elektronisch tot stand is gekomen en dat daarbij gebruik is gemaakt van de persoonlijke iDIN van de consument. Tussen partijen staat ook vast dat *als* de consument gebonden is aan de kredietovereenkomst, de consument en haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de verplichtingen daaruit. Partijen verschillen van mening over de vraag of de consument gebonden is aan de kredietovereenkomst.

Santander mocht op de iDIN-authenticatie vertrouwen

- 3.4 iDIN is een identificatiemiddel waarbij een gebruiker zich via de beveiligde omgeving van zijn of haar eigen bank kan identificeren, waarna de identiteit door die bank wordt bevestigd en waardoor de gebruiker een elektronische handtekening kan plaatsen, bijvoorbeeld om een overeenkomst digitaal aan te gaan.¹ Het staat tussen partijen vast dat de overeenkomst via de iDIN van de consument elektronisch is ondertekend.
- 3.5 De commissie neemt tot uitgangspunt dat de wederpartij (in dit geval Santander) van degene (in dit geval de consument) wiens elektronische handtekening is gezet erop mag vertrouwen dat die handtekening de handtekening van diegene is. Dat kan anders zijn als die wederpartij aanwijzingen heeft om daaraan te twijfelen. Onder omstandigheden kan het zo zijn dat die wederpartij moet onderzoeken of de handtekening daadwerkelijk is gezet door degene wiens handtekening is gezet. Voor de beoordeling is dus van belang of Santander ten tijde van de elektronische ondertekening van de kredietovereenkomst concrete aanwijzingen had om aan te nemen dat de kredietovereenkomst niet door de consument door middel van iDIN werd ondertekend.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat er geen feiten of omstandigheden zijn gesteld of gebleken die Santander aanleiding hadden moeten geven om te onderzoeken of de ondertekening met de iDIN van de consument is gedaan door de consument zelf. Dat geldt te meer nu voor de aanvraag zelf persoonlijke informatie van de consument (zoals een identiteitsbewijs en bankgegevens) aan Santander is toegezonden. Ook als uit de achteraf overgelegde WhatsApp-berichten volgt dat de consument eerder heeft gezegd niet te willen tekenen, is niet gebleken dat Santander met deze berichten bekend was of daarmee bekend had moeten zijn ten tijde van de elektronische ondertekening. De conclusie is dat Santander ervan uit mocht – en nog steeds mag – gaan dat de met iDIN geplaatste elektronische handtekening de handtekening van de consument is. De conclusie is dat de consument partij is bij de kredietovereenkomst.

Santander was niet verplicht om de bevestigingsmail en overige documentatie aan de consument te versturen

- 3.7 Santander heeft niet betwist dat er over het aangaan van de kredietovereenkomst geen communicatie met de consument is geweest, zodat de commissie daarvan uitgaat. De commissie begrijpt dat de consument hierin aanleiding ziet voor haar standpunt dat Santander onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld. Vaststaat immers dat Santander uitsluitend beschikte over één e-mailadres en dat de consument geen afzonderlijke bevestigingsmail of andere correspondentie over de kredietovereenkomst heeft ontvangen. Deze omstandigheden vormen echter op zichzelf geen aanwijzing dat de consument de overeenkomst niet heeft ondertekend.

¹ Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0445, rechtsoverwegingen 3.2 en 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

Voor Santander lag een kredietaanvraag voor waarbij persoonlijke gegevens en documenten van de consument waren verstrekt en waarbij de kredietovereenkomst met gebruikmaking van de persoonlijke iDIN van de consument was ondertekend. Onder die omstandigheden hoefde Santander niet zonder meer te twijfelen aan de betrokkenheid van de consument bij de kredietaanvraag. Omdat Santander erop mocht vertrouwen dat de consument de kredietovereenkomst ondertekende, mocht zij er ook op vertrouwen dat communicatie met de ex-partner volstond.

Conclusie

- 3.8 De commissie is van oordeel dat er geen grond bestaat om de door de consument gevorderde verklaring voor recht toe te wijzen. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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