

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0980

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten.
Tegen	CFSN Kredietendesk B.V h.o.d.n. Innofin, gevestigd te Hengelo, verder te noemen Innofin
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

De consumenten hebben zich beklagd over de dienstverlening van hun kredietbemiddelaar, Innofin. Zij hebben gesteld dat ze hierdoor schade hebben geleden en deze willen zij op Innofin verhalen. Innofin heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consumenten. De commissie heeft geoordeeld dat de vorderingen van de consumenten niet kunnen worden toegewezen maar dat het klachtonderdeel dat ziet op de privacy-schending door Innofin wel gegrond is.

### 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Innofin; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Innofin; 6) de aanvullende stukken van de consumenten; 7) de reactie daarop van Innofin; 8) de aanvullende informatie van de consumenten en 9) de reactie daarop van Innofin.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 november 2025. De consumenten namen deel aan de hoorzitting en namens Innofin nam deel: de heer [naam 3], Operational manager.
- 1.3 De consumenten en Innofin hebben 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 De consumenten hebben zich tot Innofin gewend voor bemiddeling bij het verkrijgen van een geldlening voor de aankoop van een auto. Tussen partijen is hiertoe een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen.

2.2 Op 6 mei 2025 hebben de consumenten telefonisch contact gehad met Innofin.

2.3 Op 8 mei 2025 heeft Innofin hen een e-mail gestuurd, daarin staat:

*'Het verheugt ons je te kunnen melden dat de aanvraag voor een geldlening is goedgekeurd.*

**Offerte**

Leenbedrag EUR 20.295,00

Rente 7,2%

Maandtermijn EUR 485,74

Looptijd 48 maanden

Boetevrij aflossen is toegestaan

*Wil je aanpassing op het voorstel? Neem dan gerust contact met ons op.*

(...)

**Aan te leveren stukken aanvrager(s):**

• **Loonstrook**

(...)

• **Arbeidsovereenkomst**

• **Rekeningenoverzichten IBAN**

(...)

*Definitieve acceptatie vindt plaats na controle van uw bescheiden.'*

2.4 Diezelfde dag hebben de consumenten een aanbetaling van € 2.000,- overgemaakt aan de autoverkoper. In de tussen de autoverkoper en de consumenten geldende overeenkomst is opgenomen dat het resterende bedrag kort daarop zou worden voldaan.

2.5 Op 12 mei 2025 hebben de consumenten Innofin het volgende bericht:

*'Bedankt voor het laten weten dat de aanvraag voor een geldlening is goedgekeurd. Is er een update over wanneer we het geld op onze rekening kunnen verwachten, ik dien de verkoper op de hoogte te houden wanneer de verkoop definitief afgerond kan worden.'*

2.6 Op 13 mei 2025 heeft Innofin als volgt gereageerd:

*'Hartelijk dank voor e-mail. Wij verwachten morgen een terugkoppeling van de bank te ontvangen. Uiteraard zullen wij u daarna zo spoedig mogelijk informeren.'*

2.7 Op 14 mei 2025 heeft Innofin de consumenten als volgt bericht:

*'Het verheugt ons je te kunnen melden dat de aanvraag voor een geldlening is goedgekeurd.*

(...)

**Aan te leveren stukken aanvrager(s):**

• **Legitimatiebewijs**

(...)

• **Arbeidsverleden**

(...)

*Definitieve acceptatie vindt plaats na controle van uw bescheiden.'*

2.8 De consumenten hebben op 14 mei 2025 het volgende bericht gestuurd:

*'Hartelijk dank voor je inzet en moeite tot nu toe bij het zoeken naar een oplossing voor onze financieringssituatie, waaronder het benaderen van een tweede kredietverstrekker. We waarderen je inspanningen en je snelle reacties enorm.*

*We willen echter duidelijkheid scheppen over de huidige situatie rondom de aanvankelijke goedkeuring van onze lening en de daaropvolgende complicatie betreffende de geldigheidsduur van mijn verblijfsvergunning. Zoals je weet, hebben wij op basis van jullie expliciete schriftelijke bevestiging van 08-05-2025 gehandeld en in goed vertrouwen een aanbetaling van € 2.000,- voldaan om het voertuig te reserveren, ervan overtuigd dat de financiering volgens de overeengekomen voorwaarden rond was.*

*We begrijpen volledig dat er verwarring kan bestaan rondom de vervaldatum van mijn verblijfsvergunning in 2026, Echter, mijn verblijfsrecht in Nederland is juridisch gegarandeerd en vormt geen praktische of juridische belemmering. (...)*

*Indien ondanks jouw inspanningen een financiering via de tweede geldverstrekker alsnog niet mogelijk blijkt, willen wij jullie vriendelijk wijzen op onze juridische positie volgens Nederlands recht. Specifiek gaat het om artikel 6:217 en artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek, waarin bepaald wordt dat wij gerechtvaardigd mochten vertrouwen op jullie schriftelijke toezegging en daardoor eventuele financiële schade (€ 2.000 aanbetaling) op jullie kunnen verhalen. (...)'*

2.9 De consumenten hebben via Innofin geen geldlening verkregen.

2.10 Uit het dossier volgt dat de autoverkoper de consumenten op 19 mei 2025 een uiterste betaaldatum heeft gesteld van 21 mei 2025.

2.11 Op 22 mei 2025 heeft de autoverkoper de consumenten als volgt bericht:

*'(...) Omdat er wederom geen duidelijkheid kwam, heb ik op maandag 19 mei voor de tweede keer contact opgenomen met Innofin. Zij vertelden mij dat het geld allang gestort had kunnen zijn, maar dat jij niet akkoord bent gegaan met de voorwaarden. Tijdens ons gesprek later die dag gaf je aan dat je niet akkoord ging met de leningvoorwaarden omdat je het bedrag binnen 14 maanden zou moeten terugbetalen. (...).'*

2.12 De autoverkoper heeft de koopovereenkomst met de consumenten ontbonden en de auto aan een derde geleverd.

2.13 De consumenten hebben zich eind mei 2025 bij Innofin beklagd over de gang van zaken.

2.14 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

*De klacht en vordering van de consumenten*

2.15 De consumenten hebben gevorderd:

1. dat Innofin hen een geldlening verstrekt, dan wel;
2. hen een schadevergoeding betaalt van € 2.000,- verhoogd met de wettelijke rente;
3. dat Kifid beslist tot het instellen van een onderzoek naar de klantcommunicatie van Innofin;

4. dat Kifid beslist tot het instellen van een onderzoek dat ziet op de privacy compliance van Innofin.

- 2.16 Daartoe hebben de consumenten, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. Innofin is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening richting de consumenten op basis van de tussen partijen geldende overeenkomst van opdracht, dan wel zij heeft onrechtmatig jegens hen gehandeld. Op basis van de e-mail van Innofin van 8 mei 2025 hebben de consumenten een aanbetaling gedaan aan de autoverkoper. Zij mochten gerechtvaardigd vertrouwen op de in het bericht vervatte toezegging van Innofin dat de aanvraag voor de geldlening was goedgekeurd.
- 2.17 De communicatie van Innofin was misleidend en onvoldoende zorgvuldig. De mogelijke belemmering vanwege de verblijfsstatus werd pas achteraf benoemd, terwijl dit een cruciale factor bleek te zijn. De standaarddisclaimer onderaan het bericht van Innofin verandert niets aan de verwachting die het bericht heeft gewekt. Anders dan Innofin stelt hebben de consumenten telefonisch *niet* aangegeven dat de verblijfsvergunning tot 2030 geldig is. Het lag op de weg van Innofin om de informatie met betrekking tot de verblijfsstatus eerder te verifiëren.
- 2.18 Innofin heeft de privacy-rechten van de consumenten geschonden door informatie te delen met de autoverkoper die hun positie richting de autoverkoper heeft verslechterd.

#### *Het verweer van Innofin*

- 2.19 Innofin heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Innofin tijdens het aanvraagproces van de geldlening in strijd met de op haar rustende verplichtingen jegens de consumenten heeft gehandeld en Innofin hen 1. een geldlening moet verstrekken en/of 2. een schadevergoeding moet betalen, en 3. een onderzoek naar de klantcommunicatie van Innofin moet instellen en 4. een onderzoek moet instellen naar de privacy compliance van Innofin. De commissie concludeert dat de vorderingen moeten worden afgewezen en licht haar oordeel hierna toe.

#### *De vorderingen met de nrs. 1, 3 en 4 kan de commissie niet toewijzen*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat zij niet kan beslissen dat Innofin de consumenten alsnog een geldlening moet verstrekken; dat een onderzoek moet worden gelast naar de klantcommunicatie van Innofin en dat een onderzoek moet worden gelast naar de privacy compliance van Innofin.

3.3 De commissie overweegt daartoe dat Innofin enkel heeft opgetreden in de rol van kredietbemiddelaar en niet als geldverstrekker. Het rechtsgevolg van de klacht kan daarom, ook als deze gegrond zou zijn, daarom niet zijn dat Innofin wordt gehouden een geldlening aan de consumenten te verstrekken. Vervolgens merkt de commissie op dat zij een oordeel kan geven in individuele gevallen over het voorliggende geschil (zie vraag 3 onder 4 van het reglement) ook staat in het reglement wat de commissie in haar uitspraak kan opnemen (zie vraag 47 van het reglement). Gelet op deze bevoegdheid van de commissie en de daarin vervatte beperking acht de commissie zich niet bevoegd een onderzoek te gelasten naar de klantcommunicatie of de privacy compliance van Innofin. Kifid is geen gedragstoezichthouder van de financiële dienstverlener en de commissie geeft geen algemeen oordeel of een oordeel dat reikt buiten het individuele geval om.

*Innofin is ook niet gehouden de consumenten een schadevergoeding te betalen*

3.4 De via bemiddeling van Innofin aangevraagde geldlening is niet tot stand gekomen vanwege de einddatum van de verblijfsvergunning van een van de consumenten. Innofin heeft toegelicht dat zij telefonisch de gegevens van de consumenten heeft geïnventariseerd, onder meer de verblijfsstatus, en dat de consumenten tijdens het telefonisch contact van 6 mei 2025 (zie overweging 2.2) hebben aangegeven dat de verblijfsvergunning tot 2030 geldig is. Dat bleek later echter 2026 te zijn. Deze informatie was cruciaal voor de acceptatie door de geldverstrekker en heeft tot afwijzing van de aanvraag geleid. Volgens Innofin kent zij de acceptatiecriteria van de geldverstrekker en had zij, bij een juiste informatieverstrekking door de consumenten, de aanvraag niet doorgezet en de consumenten niet bericht dat deze was goedgekeurd. Dit hebben de consumenten niet betwist zodat de commissie daarvan uitgaat. De consumenten hebben wel betwist dat zij telefonisch hebben aangegeven dat de verblijfsvergunning tot 2030 geldig is. Innofin heeft vervolgens een gespreksverslag van dit telefoongesprek daterende van 6 mei 2025 ingebracht, dat haar stelling bevestigt.

3.5 De commissie overweegt als volgt. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering draagt de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten, bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij, de bewijslast van die feiten of rechten. De commissie concludeert op basis van deze regel van het Nederlandse bewijsrecht dat de adviseur terecht is uitgegaan van de informatieverstrekking dat de verblijfsvergunning tot 2030 geldig zou zijn. De gevolgen van de onjuiste informatieverstrekking door de consumenten zijn Innofin niet aan te rekenen. De geldverstrekker heeft de aanvraag afgewezen op basis van de werkelijke einddatum van de verblijfsvergunning en de commissie acht het aannemelijk dat de aanvraag anders wel zou zijn geaccordeerd. Innofin heeft dus geen fout gemaakt door bij de consumenten de – op zichzelf onjuiste – verwachting te wekken dat de geldlening zou worden verstrekt.

3.6 De commissie merkt ten overvloede op dat zij het met de consumenten eens is dat de informatie in de e-mails van Innofin van 8 en 14 mei 2025 verwarrend is.

Er staat weliswaar opgenomen dat definitieve acceptatie plaatsvindt na controle van de bescheiden en er wordt aanvullende informatie opgevraagd, maar het bericht start met de mededeling dat de aanvraag is goedgekeurd. De commissie verzoekt Innofin hiervan notitie te nemen.

#### *De klacht over de privacy-schending*

- 3.7 De consumenten hebben zich ook beklagd over de informatieverstrekking door Innofin aan de autoverkoper. Het gaat daarbij in de kern om de mededeling dat de consumenten een alternatief financieringsaanbod hebben gekregen maar dat ze dat niet hebben geaccepteerd (zie overweging 2.10). Innofin heeft zich hiertegen verweerd door aan te geven dat het bij het opstellen van een drie-partijenovereenkomst gebruikelijk is dat er contact is met, in dit geval, de autoverkoper. Volgens Innofin is er geen sprake van een privacy-schending en heeft zij informatie verstrekt binnen de daartoe gestelde kaders. De consumenten hebben aangegeven te begrijpen dat bij objectfinanciering soms contact is met derden, maar het delen van deze mate van detail overschrijdt volgens hen wat redelijk en noodzakelijk is en het heeft de situatie met de verkoper gecompliceerd en druk op de consumenten gelegd.
- 3.8 De commissie kan het verwijt van de consumenten volgen dat de mededeling van Innofin aan de autoverkoper over de afwijzing van het alternatieve financieringsaanbod door de consumenten een schending van hun privacy-rechten oplevert. De commissie overweegt daartoe dat het verwerken van 'gewone' persoonsgegevens, zoals hier het geval is, alleen is toegestaan als de verwerking voldoet aan de eisen van artikel 5 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en is gebaseerd op een van de in artikel 6 lid 1 AVG genoemde grondslagen. De commissie begrijpt het verweer van Innofin aldus dat zij zich erop beroept dat de verwerking van de gegevens noodzakelijk was voor de uitvoering van de overeenkomst (artikel 6 lid 1 onder b AVG). Daarbij moet zijn voldaan aan het beginsel van minimale gegevensverwerking van artikel 5 AVG. De commissie concludeert dat hieraan niet is voldaan, zo is niet gebleken dat de informatieverstrekking aan de autoverkoper over de afwijzing van het alternatieve financieringsvoorstel door de consumenten noodzakelijk was voor de uitvoering van de opdracht. Ook is niet gebleken dat een drie-partijenovereenkomst (met als derde partij de autoverkoper) is gesloten op grond of ter uitvoering waarvan Innofin persoonsgegevens van de consumenten mocht delen met de autoverkoper. Dit klacht-onderdeel is dan ook gegrond.
- 3.9 De consumenten hebben aan dit klachtonderdeel geen vordering verbonden noch is gebleken dat zij hierdoor schade hebben geleden zodat de commissie in dat kader niets zal toewijzen. Daarbij merkt de commissie op dat aannemelijk is dat ook zonder deze informatieverstrekking door Innofin de financiering niet tijdig zou zijn geregeld ten behoeve van de aankoop van de auto. De informatieverstrekking door Innofin doet daarom niet af aan de omstandigheid dat er geen sprake was van het tijdig verkrijgen van een financiering en daarmee tijdige betaling aan de autoverkoper.

#### 4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat Innofin de privacy van de consumenten heeft geschonden door de autoverkoper te informeren dat de consumenten de alternatieve financiering hebben afgewezen. Dit leidt echter niet tot een toewijzing van de vorderingen zodat de commissie deze afwijst.

*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-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)