Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0417

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Riverty Services Netherlands B.V., gevestigd te Heerenveen, verder te noemen Riverty
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 en 3) het verweerschrift van Riverty.

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. De kern

De consument heeft bij Riverty een doorlopend goederenkrediet (Flex-krediet) en klaagt over de opeising van dat krediet en een negatieve BKR-registratie, terwijl een deel van de onderliggende aankopen nooit is geleverd. Volgens de consument is daardoor ten onrechte een schuld ontstaan en heeft hij schade geleden. Riverty erkent dat sprake was van een administratieve fout, maar stelt dat deze volledig is hersteld door creditering, terugbetaling van € 94,48 en verwijdering van de registratie. De commissie oordeelt dat Riverty de fout afdoende heeft hersteld en dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van resterende schade.

3. De beoordeling

De registratie en opeising berustten op een fout, maar zijn tijdig hersteld

3.1 Tussen partijen staat vast dat de consument bij Riverty een doorlopend goederenkrediet (Flex-krediet) aanhield, dat werd gebruikt voor aankopen bij onder meer Wehkamp. Dit krediet strekt ertoe om aankopen gespreid te betalen en wordt administratief bijgehouden via het Flex-account van de consument. Uit de stukken volgt dat in 2025 een aantal bestelde artikelen niet is geleverd, maar toch als openstaand saldo in het krediet is opgenomen. Daardoor is het krediet (gedeeltelijk) opgeëist en is een negatieve registratie bij BKR geplaatst.

3.2 De consument heeft hierover bij Riverty geklaagd en zich op het standpunt gesteld dat hij ten onrechte als wanbetaler is aangemerkt, nu geen sprake was van een bestaande schuld voor de niet-geleverde goederen. Daarbij heeft hij expliciet bezwaar gemaakt tegen de negatieve registratie bij BKR, die volgens hem onrechtmatig was en zijn kredietwaardigheid heeft geschaad. Naar aanleiding van deze klacht is een onderzoek ingesteld, mede op basis van informatie van Wehkamp.

3.3 Riverty heeft erkend dat een en ander berust op een administratieve fout. Daarmee staat vast dat de registratie en de opeising, voor zover gebaseerd op niet-geleverde goederen, onjuist waren. Van een kredietverstrekker mag worden verwacht dat zij haar administratie zodanig voert dat uitsluitend bestaande en opeisbare vorderingen worden opgeëist en geregistreerd. Dat is hier niet gebeurd.

3.4 Van doorslaggevend belang is echter dat Riverty deze fout heeft gecorrigeerd nadat zij hiervan op de hoogte is geraakt. Het niet-geleverde deel van de aankopen is gecrediteerd (€ 306,94), het saldo is herberekend tot nihil, een bedrag van € 94,48 is aan de consument terugbetaald en de negatieve BKR-registratie is verwijderd. Daarmee zijn de feitelijke en administratieve gevolgen van de fout ongedaan gemaakt.

Geen resterende schade aannemelijk gemaakt

3.5 De consument vordert vergoeding van diverse bedragen die hij stelt onverschuldigd te hebben betaald, en ook schadevergoeding wegens de negatieve BKR-registratie en de door hem ervaren stress en reputatieschade. Voor toewijzing van een dergelijke vordering is vereist dat voldoende aannemelijk wordt gemaakt dat daadwerkelijk schade is geleden en dat deze schade niet al is hersteld.

3.6 Uit het door Riverty overgelegde betaaloverzicht volgt dat de consument in totaal € 264,64 heeft betaald, terwijl een bedrag van € 306,94 is gecrediteerd in verband met de niet-geleverde goederen. Het verschil van € 94,48 is vervolgens aan de consument terug-betaald. Daarmee is per saldo meer gecrediteerd dan betaald. In zoverre is geen sprake meer van onverschuldigde betaling of ander financieel nadeel van de consument door de onjuiste verwerking van de bestellingen. De door de consument afzonderlijk genoemde posten, waaronder het bedrag dat na opeising is voldaan en een termijnbetaling van € 20,00, maken onderdeel uit van de hiervoor genoemde (terug)betalingen. Zonder nadere, concrete onderbouwing, die ontbreekt, valt niet in te zien dat de onterechte betalingen tot aanvullende schade hebben geleid bovenop hetgeen al is gecorrigeerd.

3.7 Voor zover de consument stelt dat de onterechte registratie bij BKR zijn kredietwaardigheid heeft aangetast, geldt dat weliswaar vaststaat dat deze registratie op een fout berustte, maar dat dit niet zonder meer leidt tot schadeplichtigheid.

Van belang is dat de registratie is verwijderd nadat de fout is vastgesteld en dat de consument geen objectieve gegevens heeft overgelegd waaruit blijkt dat hij als gevolg daarvan daadwerkelijk financieel nadeel heeft ondervonden, zoals een geweigerde financiering of aantoonbaar slechtere kredietvoorwaarden. De enkele stelling dat zijn kredietwaardigheid is geschaad, is daarvoor onvoldoende, temeer nu niet is gebleken dat de registratie gedurende een zodanig lange periode heeft voortgeduurd dat al daarom schade moet worden aangenomen.

3.8 Ook voor toewijzing van immateriële schadevergoeding bestaat geen grond. Op grond van artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek is daarvoor vereist dat sprake is van een aantasting in de persoon die voldoende ernstig is en met concrete gegevens kan worden onderbouwd. De door de consument gestelde stress, spanning en reputatieschade zijn, hoe begrijpelijk ook, niet nader onderbouwd met objectieve gegevens waaruit een dergelijke ernstige aantasting blijkt. Dat de consument tijd en moeite heeft moeten besteden aan het aankaarten van de fout en de situatie als belastend heeft ervaren, is onvoldoende om immateriële schade juridisch aan te nemen.

Conclusie

3.9 Alles afwegende komt de commissie tot het oordeel dat Riverty een fout heeft gemaakt, maar deze fout vervolgens adequaat heeft hersteld door correctie van het saldo, terug-betaling van het te veel betaalde bedrag en verwijdering van de BKR-registratie. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij daarnaast nog financiële of immateriële schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. De vordering wordt daarom afgewezen.

3.10 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

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 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