Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0254

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registratie op zijn naam. Daarnaast vordert de consument € 200.000,- schadevergoeding, omdat de registraties volgens hem onterecht zijn. De commissie is van oordeel dat de registratie technisch niet juist is en dat de bank de registratie moet verwijderen. Daarnaast moet de bank € 500,- betalen aan de consument voor zijn gemaakte proceskosten en buiten-gerechtelijke incassokosten. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. E. Kort van Bureau Kortdaad.

1.3 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.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had samen met zijn ex-partner een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) gesloten bij de bank.

2.2 In 2014 zijn de consument en zijn ex-partner van elkaar gescheiden. In april 2024 zijn zij tot een boedelverdeling gekomen. Het huis is in eigendom van de consument gebleven.

2.3 In oktober 2022 is er een achterstand ontstaan in de betaling van de maandelijkse termijnen van de geldlening.

2.4 Op 6 januari 2023 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument met het verzoek om de achterstand aan te zuiveren. In die brief heeft de bank hem een termijn gegeven van twee weken om de achterstand aan te zuiveren. De bank heeft op 20 januari 2023 met terugwerkende kracht een achterstandscodering A (hierna: de registratie) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.5 Op 4 augustus 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank over de achterstand. De medewerker van de bank heeft de consument toen medegedeeld dat de achterstand inmiddels opgelopen was tot 10 termijnen, een bedrag van in totaal € 9.353,25. De consument heeft toen € 2.000,95 betaald om een deel van de achterstand te voldoen, maar niet de gehele achterstand aangezuiverd.

2.6 In oktober 2023 is de maandelijkse termijn opnieuw niet voldaan door de consument.

2.7 Tot februari 2024 heeft de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen voldaan. Ook in maart en april 2024 heeft hij de maandelijkse termijnen niet voldaan.

2.8 De consument heeft op 16 april 2024 het volledige bedrag van de geldlening afgelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd in het CKI van het BKR. Op het moment van aflossing van de geldlening bedroeg de totale vordering van de bank € 12.732,14.

2.9 De consument heeft bij de bank een verzoek tot verwijdering van de registratie gedaan, maar de bank heeft dit verzoek afgewezen. Hierna heeft hij een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vorderingen

2.10 De consument vordert dat de bank de registratie op zijn naam verwijdert. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 200.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente over € 50.000,- vanaf 20 januari 2023. Hiervoor voert hij het volgende aan.

2.11 De bank heeft onzorgvuldig gehandeld. De consument heeft meermaals contact opgenomen met de bank en uitgelegd dat de achterstanden zijn ontstaan doordat hij verwikkeld was in rechtszaken met zijn ex-partner over de boedelverdeling. Hij heeft in een telefoongesprek met een medewerker van de bank aangeboden om een deel van de achterstand, namelijk € 2.000,95, te voldoen om daarmee de registratie te voorkomen. De bank heeft dit niet geaccepteerd, terwijl de omstandigheden bekend waren.

2.12 Daarnaast is de ex-partner van de consument niet aangesproken door de bank om de achterstand op de geldlening aan te zuiveren, terwijl zij ook hoofdelijk aansprakelijk was. Hierdoor is de consument nu geregistreerd in het CKI van het BKR. Dit duidt op willekeur aan de kant van de bank.

2.13 Door de registratie heeft de consument, nadat hij de geldlening had afgelost, een hypothecaire geldlening afgesloten bij een particuliere geldverstrekker. Voor deze geldlening is de rente veel hoger dan voor een reguliere hypothecaire geldlening. De maandlasten bedragen momenteel € 1.843,38. Hij kan hierdoor geen spaarvermogen opbouwen.

2.14 Daarnaast mocht de bank niet met terugwerkende kracht een achterstandscodering registreren. De brief met de waarschuwing voor de registratie zou op 6 januari 2023 naar de consument verstuurd zijn, maar deze heeft hem nooit bereikt. De bank heeft ook op 27 december 2023 pas geregistreerd, terwijl uit eerdere communicatie blijkt dat dit op 20 januari 2023 had moeten gebeuren.

2.15 De consument voert aan dat hij nu over een stabiel inkomen beschikt en dat hij de wens heeft om zijn woning te vernieuwen en te verduurzamen. Hij kan hier door de registratie geen geldlening voor krijgen, waardoor hij geen onderhoud aan de woning kan uitvoeren, hierdoor wordt de woning minder waard.

2.16 Hij kan nu geen reguliere hypothecaire geldlening afsluiten, waardoor hij een geldlening heeft afgesloten bij een particuliere geldverstrekker met hogere kosten. De consument kan door al het bovenstaande zijn woning niet goed onderhouden en verduurzamen, waardoor een eventuele verkoop van zijn woning niet voldoende zou opleveren om een nieuwe betaalbare woning aan te schaffen. De consument vordert daarom een schadevergoeding van € 200.000,- van de bank.

Het verweer

2.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De kern van het geschil gaat over de vraag of de bank de registraties op naam van de consument moet verwijderen en of de bank gehouden is aan de consument een schadevergoeding te voldoen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de achterstandscodering moet verwijderen en dat zij gehouden is € 500,- te vergoeden aan de consument voor buitengerechtelijke kosten en proceskosten. De andere vorderingen worden afgewezen. De commissie licht hieronder haar oordeel toe.

Technische juistheid van de registraties

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Een vereiste voor een technisch juiste registratie is dat deze brief door de consument is ontvangen.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er sprake was van een achterstand. Voor het beoordelen van de vraag of de registratie van de achterstandscodering technisch juist is, moet in dit geval onderzocht worden of de vooraankondigingsbrief de consument heeft bereikt. In de wet is hierover in artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek bepaald dat een tot een bepaalde persoon (in dit geval de consument) gerichte verklaring die persoon moet hebben bereikt om haar werking te hebben. Als de ontvangst wordt betwist, moet de afzender (in dit geval de bank) bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de consument daar te bereiken was en dat deze verklaring daar is aangekomen.

3.4 De bank heeft gesteld dat de brief van 6 januari 2023 naar het adres van de consument is verzonden. De consument heeft gemotiveerd betwist dat hij deze brief heeft ontvangen. Het is daarom aan de bank om bewijs te leveren dat de brief de consument heeft bereikt. De commissie is van oordeel dat de bank niet is geslaagd in het leveren van dat bewijs. De bank heeft geen bewijs geleverd waaruit blijkt dat de brief is verstuurd en de consument ook daadwerkelijk heeft bereikt. Het feit dat de bank de A pas veel later met terugwerkende kracht heeft geregistreerd draagt daar ook aan bij. Gelet hierop is de registratie van 20 januari 2023 technisch niet juist. De commissie is van oordeel dat de bank de achterstandscodering op naam van de consument moet verwijderen.

3.5 Doordat de achterstandscodering op technische gronden moet worden verwijderd hoeft de commissie geen belangenafweging te maken.

Schadevergoeding

3.6 Omdat de klacht gegrond is, komt de commissie toe aan de schadevergoeding die de consument heeft gevorderd. Hij heeft verschillende schadeposten gevorderd.

3.7 Allereerst vordert de consument een schadevergoeding voor het feit dat hij door de registratie geen reguliere hypothecaire geldlening kon krijgen.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Hij stelt dat hij schade heeft geleden, omdat zijn huidige geldlening een hogere rente heeft dan hij bij een reguliere hypothecaire geldlening zou hebben. De commissie is van oordeel dat deze vordering niet kan worden toegewezen. De consument heeft niet voldoende concreet gemaakt wat die schade dan zou zijn en hoe hoog die schade dan zou zijn. Het dossier biedt ook geen aanknopingspunten om dat vast te stellen. Ook blijkt uit de stukken dat de consument nog een andere negatieve BKR-registratie op zijn naam had. Niet valt in te zien dat die BKR-registratie – anders dan de achterstandscodering die in dit dossier centraal staat – geen belemmering zou zijn voor het afsluiten van een reguliere hypothecaire geldlening.

3.8 De consument vordert vergoeding van de kosten die hij voorafgaand aan de procedure bij Kifid heeft gemaakt om de registratie verwijderd te krijgen. Hij heeft hiervoor bureau Kortdaad ingeschakeld en heeft hiervoor kosten gemaakt. Aangezien de consument in het gelijk wordt gesteld, ziet de commissie aanleiding (een deel van) die kosten toe te wijzen. De commissie verwijst naar de "Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten". Deze regeling kent geen tarief voor het geval een niet in geld uitgedrukte vordering wordt toegewezen. In dat geval gebruikt de commissie het in die regeling opgenomen tarief dat zij het meest passend vindt. De commissie vindt het op zijn plaats om aansluiting te zoeken bij tarief VI en zodoende een bedrag van € 250,- toe te wijzen.[4]

3.9 Ook voor de kosten voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde tijdens de procedure bij Kifid heeft de consument een vergoeding gevorderd. Omdat de consument in het gelijk is gesteld, is de commissie van oordeel dat hem een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt de vergoeding vast op basis van het hiervoor geldende tarief.

3.10 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document "Toepassing liquidatietarief Kifid" behorende bij het reglement. De toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2023). Dat betreft in dit geval tariefgroep VI van het Kifid liquidatietarief.[5]

3.11 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure voor de consument worden daarom vastgesteld op € 250,-. De commissie is van oordeel dat de bank dit bedrag aan de consument dient te vergoeden.

[4] Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten 240216
[5] Liquidatientarief Kifid bij Reglement Geschillencommissie vanaf 1 okt 2023 nieuwe huisstijl

Voor de overige schadeposten heeft de consument onvoldoende gesteld om te kunnen beoordelen of deze het gevolg zijn van de technisch niet juiste registratie. Het dossier biedt hier ook geen aanknopingspunten voor. De commissie wijst de overige vorderingen tot schadevergoeding dan ook af.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de achterstandscode A uit het CKI moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.
- een bedrag van € 500,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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 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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

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

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog 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 BKR.

Burgerlijk wetboek 3

Artikel 37

(...)

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

(...)e