Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0657

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Odido Finance B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Odido
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.

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 en Odido hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een mobiel toestel en bijbehorend abonnement gekocht bij Odido. De consument maakt bezwaar tegen de registraties die op zijn naam door Odido zijn geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Odido heeft gelegenheid gekregen hiertegen verweer te voeren, maar heeft, ook na rappel, geen verweerschrift ingediend. De commissie beperkt haar beoordeling daarom tot de toets of de vorderingen van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomen. De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt toegewezen. De vordering tot schadevergoeding van € 23.000, - wordt afgewezen, omdat dit bedrag niet nader is onderbouwd door de consument.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat Odido, ondanks rappel, heeft nagelaten om een verweerschrift in te dienen. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.[1] Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van de consument.

3.2 De consument heeft het volgende aangevoerd. Hij heeft een toestel met bijbehorend mobiel abonnement gekocht bij Odido. Het toestel is echter nooit geleverd en het abonnement is nooit geactiveerd, waardoor hij geen betalingsverplichting had. Odido heeft vervolgens twee BKR-registraties op naam van de consument geplaatst, te weten een A-codering (11 maart 2025) en een 2-codering (26 mei 2025). De consument stelt dat hij daarvoor geen vooraankondiging of andere waarschuwing heeft ontvangen. Bovendien heeft Odido geen incassobureau ingeschakeld of andere gerechtelijke stappen ondernomen, waardoor de status van de vordering momenteel onduidelijk is.

De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt toegewezen

3.3 De vorderingen van de consument betreffen de verwijdering van de negatieve BKR-registraties, te weten een A-codering en een 2-codering, en een vordering tot schadevergoeding van € 23.000, -. De consument stelt de volgende belangen te hebben bij verwijdering van de registraties. De consument wordt ernstig belemmerd in zijn mogelijkheden om zijn recent gestarte eigen onderneming te voeren. Hij is namelijk afhankelijk van financiering(en), waaronder voor lease voor noodzakelijk werkgerei. Daarnaast is hij voornemens op korte termijn een hypothecaire geldlening aan te vragen voor de aankoop van een woning. Ook hierbij ondervindt hij negatieve gevolgen van de BKR-registraties, want zijn hypotheekaanvragen worden steevast geweigerd, of hij krijgt aanbiedingen met verslechterde voorwaarden.

3.4 De commissie is van oordeel dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Deze vordering wordt daarom toegewezen. Ten overvloede merkt de commissie op dat ook de technische juistheid van de BKR-registraties niet is vast komen te staan, nu Odido ook op dat punt geen verweer heeft gevoerd.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.5 De consument heeft daarnaast gevorderd dat Odido zijn schade van € 23.000,- vergoedt. De consument heeft dit bedrag echter niet (nader) onderbouwd. Bij een gebrek aan onderbouwing van het schadebedrag, komt de commissie deze vordering ongegrond voor. De commissie wijst deze vordering daarom af.

[1] Zie vraag 36 lid 4 van het reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Odido de negatieve coderingen op naam van de consument in het CKI van het BKR laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissingen aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

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 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