

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0136

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbemiddeling B.V., gevolmachtigde van Achmea Woninghypotheken III B.V. en gezamenlijk handelend onder de naam Hypotrust, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De consument heeft door verschillende (persoonlijke) omstandigheden betalingsachterstanden laten ontstaan voor wat betreft de te betalen hypotheektermijnen. De geldverstrekker was vervolgens niet gehouden om de door de consument voorgestelde betalingsregelingen zondermeer te accepteren maar mocht onderzoek doen naar de inkomsten en uitgaven van de consument. De geldverstrekker heeft de consument voorts niet gedwongen tot verkoop van de woning maar de consument heeft daar uiteindelijk zelf voor gekozen. Voor zover de consument heeft gesteld dat de geldverstrekker zonder toestemming bepaalde (persoonlijke) gegevens uit zijn dossier met een door hem ingeschakelde organisatie heeft gedeeld, acht de commissie dat dit niet aannemelijk is geworden althans onvoldoende is onderbouwd. De geldverstrekker is niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. De klacht is ongegrond en de vorderingen zijn 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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 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 geldverstrekker heeft 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 consument heeft per 8 juli 2022 een hypothecaire geldlening van € 211.850,- met aflossing op basis van annuïteiten afgesloten bij de geldverstrekker.
- 2.2 In oktober 2022 is sprake van een betalingsachterstand in de maandelijkse termijnen. Daarna volgen vaker betalingsachterstanden, mede doordat de consument diverse automatische incasso's heeft gestorneerd.
- 2.3 Op 5 maart 2024 heeft de geldverstrekker, bij e-mail vanuit bijzonder beheer, de consument het volgende bericht:
"(...) Op dit moment moet u nog € 839,23 betalen. We hebben nog geen contact met u kunnen krijgen. Wij willen een afspraak met u maken over hoe we dit gaan oplossen. (...)"
- 2.4 Op 12 maart 2024 heeft de consument het volgende bericht aan de geldverstrekker gestuurd:
*"Excuses voor het gebrek aan communicatie. Graag zou ik een betalingsregeling willen treffen om de situatie weer in orde te brengen. Momenteel staar er 2 maand termijnen open. Ik stel het volgende voor:
4 maandelijkse termijnen van € 419,62
1e termijn betaling op 15 maart
Maandelijkse afschrijvingen weer zoals normaal per 1 april.
Op deze manier kan ik garanderen dat de betalingen weer in orde geraken.
(...)"*
- 2.5 Op 18 maart 2024 heeft de geldverstrekker de consument gevraagd om aanvullende informatie over zijn inkomsten en uitgaven. De geldverstrekker heeft de consument daarbij verzocht om alvast te beginnen met de door hem voorgestelde betalingen. Bij brief van 26 maart 2024 heeft de geldverstrekker hem een herinneringsbericht gestuurd met het verzoek om de gevraagde stukken over zijn inkomsten en uitgaven op te sturen.
- 2.6 Bij brief van 2 april 2024 heeft de geldverstrekker de consument geïnformeerd over de (toenemende) achterstand van op dat moment € 1.678,46 en hem verzocht daarover contact met hen op te nemen. Bij brief van 11 april 2024 heeft de geldverstrekker de consument opnieuw verzocht om contact op te nemen. De achterstand bedroeg op dat moment € 2.517,69.
- 2.7 Bij brief van 26 april 2024 heeft de geldverstrekker bij de consument aangekondigd dat er een huisbezoek zal plaatsvinden tenzij de consument de achterstand van, toen, € 2.017,69 zou betalen of voor 1 mei 2024 contact met de geldverstrekker zou opnemen.

- 2.8 Op 2 mei 2024 heeft de consument toegezegd de door de geldverstrekker benodigde stukken aan te leveren. Bij brief van 7 mei 2024, welke per e-mail aan de consument was toegestuurd, heeft de geldverstrekker aangegeven deze stukken nog niet te hebben ontvangen en hem verzocht deze binnen twee dagen toe te zenden.
- 2.9 Op 9 mei 2024 heeft de consument per e-mail gereageerd:
*"Excuses voor de late reactie, hoe simpel het verzoek ook is, voor mij is het best ingewikkeld momenteel.
Hierbij de gevraagde stukken. Ik weet niet in hoeverre ik toelichting kan geven omdat de situatie op zich al confronterend is en ik zelf niet alles kan verklaren.
Indien het telefonisch besproken moet worden, ontvang ik graag een dag en tijdstip voor het contact moment."*
- 2.10 Op 22 mei 2024 heeft de door de geldverstrekker ingeschakelde deurwaarder de consument thuis bezocht. De consument heeft daarbij aangegeven een regeling te willen treffen. De geldverstrekker heeft de consument vervolgens gevraagd om (bewijs)stukken op te sturen, zoals een salarisstrook en een recent bankafschrift om een betaalafpraak te kunnen maken. Op 7 juni 2024 heeft de geldverstrekker de consument daaraan herinnerd.
- 2.11 In reactie daarop heeft de consument op 7 juni 2024 het volgende e-mailbericht gestuurd:
*"Volgens mij gaat er iets mis, de gevraagde informatie heb ik enkele weken geleden al aangeleverd.
Graag maak ik een telefonische afspraak om de situatie te bespreken. Ik begrijp de ernst van de situatie, en het huis verkopen is momenteel ook een optie als dat de situatie kan verhelpen. Dit proces via [naam woningcorporatie] kan enkele maanden duren, maar heeft de voorkeur boven een executoriale verkoop.
Ik hoor graag wanneer het mogelijk is om de situatie telefonisch te bespreken."*
- 2.12 Op 1 juli 2024 heeft de consument rekeningafschriften toegestuurd, een toelichting op zijn situatie gegeven en het volgende betalingsvoorstel gedaan:
*"1. De betaling van juli zou ik graag in het bedrag openstaand bedrag willen opnemen. Het openstaand bedrag gaat dan van 3785,99 naar 4625,22.
2. De maandtermijnen kunnen dan weer normaal worden afgeschreven per 01-08.
3. Ik stel voor dat ik per 15-07 contact opneem om te kijken wat er deze maand aan afbetaling mogelijk is.
4. Per 15-08 maak ik graag een halve maandtermijn € 419,615 over als aflossing van het openstaand bedrag.
5. Met ingang van 15-09 maak ik graag elke maand een extra maandtermijn over als aflossing van het openstaand bedrag(4625,22 - 419,615 = 4205,605).
Dit houdt in dat het openstaand saldo 4205,605 vanaf 15-09 in 5 termijnen afgelost kan worden."*

- 2.13 Op 4 juli 2024 heeft de geldverstrekker de consument het volgende bericht:
“U ontvangt in mei 2024 uw vakantiegeld en met dat inkomen van bijna € 6.100.- betaalt u niets aan onze hypotheek? Wel lukt het u € 5.427- over te maken in 1 maand naar [...] en [...]?
Wij gaan absoluut niet akkoord dat de automatische incasso van 1 juli niet slaagt en met uw voorstel.
Indien de automatische incasso van 1 juli niet slaagt sturen wij uw dossier naar een deurwaarder voor beslag op inkomen.”
- 2.14 Op 4 juli 2024 heeft de consument richting de geldverstrekker gereageerd met:
“Volgens mij ben ik open en eerlijk geweest. De situatie is nu zoals die is, als ik verstandige keuzes had gemaakt dan hadden we dit gesprek niet gehad.
Ik ben me er zeer bewust van de ernst van de situatie. Dat heb ik ook kenbaar gemaakt.
Dat u bij deze dreigt met het inschakelen van een deurwaarder en beslag op het loon gaat mij dan weer te ver, aangezien we duidelijk met elkaar in gesprek zijn. Ik heb u verder ook de mogelijkheden gegeven om het huis te verkopen, zodat Achmea verzekerd kan zijn van het bedrag dat is geleend middels het hypotheek. De huizenprijzen zijn gestegen dus het hypotheek staat verder ook niet onder water wat u meer zekerheid zou moeten geven.
Zoals aangegeven, en u heeft kunnen zien krijg ik mijn salaris op de 15e. Ik zal zorgdragen dat het bedrag voor deze maand dan ook op de 15e word overgemaakt en naar een oplossing zoeken om de incasso van augustus goed te laten verlopen.
Als bijzonder beheer heeft u voldoende kennis van hoe situaties zoals deze ontstaan en hoe moeilijk het kan zijn om hier uit te komen. Ik spreek nogmaals mijn intenties uit om dit weer in goede banen te leiden, waarbij ik u ook informatie heb gegeven dat ik niet verplicht was om te delen maar belangrijk vond dat u het wist. Deze situatie escaleren zal de situatie niet beter maken. Ik sta open voor alle scenario's, en hoop dat we dit op een normale manier kunnen doen want alle extra stress zal mij en de situatie niet ten goede doen.”
- 2.15 De consument heeft op 4 juli 2024, in een ander e-mailbericht, tevens een klacht bij de geldverstrekker ingediend. De geldverstrekker heeft daar bij brief van 10 juli 2024 op gereageerd en daarbij verwezen naar Kifid.
- 2.16 Op 18 juli 2024 heeft de geldverstrekker per e-mail het volgende bericht:
“Wij hebben uw mail in goede orde ontvangen. In de mail van 12 juli zijn duidelijk de voorwaarden aangegeven voor de terugkoop en zijn er drie opties aan u gegeven namelijk:
Optie 1: (woningbehoud)
U betaalt de gehele hypotheekachterstand van € 4.625,22 uiterlijk 19-07-2024 en de komende automatische incasso's slagen. De eerstvolgende is dan 01-08-2024
Optie 2: (verkoop woning)
U levert ons uiterlijk 19-07-2024 een schrijven van [naam woningcorporatie] aan dat de terugkoop in gang is gezet. Wij zijn bekend met [naam woningcorporatie] en de Slimmer Kopen constructie. Terugkoop neemt inderdaad ongeveer 2.5 maand in beslag. Uiterlijke transportdatum terugkoop aan [naam woningcorporatie] zetten wij op 30-09-2024 De reguliere termijn van 01-07-2024 betaalt u uiterlijk aanstaande maandag 15-07- 2024 en de lopende automatische incasso's slagen tot datum overdracht.

De resterende achterstand blijft staan en wordt afgerekend op datum overdracht woning aan [naam woningcorporatie].

Optie 3: (loonbeslag)

Deze laatste optie houden wij open als bovenstaande mogelijkheden niet stipt nagekomen worden.

(...)”

- 2.17 Op 23 juli 2024 heeft de consument het volgende e-mailbericht aan de geldverstrekker gestuurd:
- “Tijdens het eerste contact, ergens in februari of maart, heb ik al aangegeven dat ik moeite heb met dingen te begrijpen. Daarom ga ik graag voor volledige duidelijkheid.*
- Op donderdag 18 juli om 09:04 en de e-mail daarvoor, heb ik verder toelichting gegeven over de situatie. Dit in combinatie met uw expertise, en alle mogelijke inzage heeft u een goed beeld bij wat er mogelijk is.*
- 1. U gaat niet akkoord met het betalen van de maandelijkse betaling rond de 14e i.p.v. de 1e van de maand. Dit is voor u reden om over te gaan op loonbeslag, zoals al vaker is bedreigd.*
- 2. Indien u uiteindelijk overgaat op loonbeslag, word ik geforceerd om schuldsanering aan te vragen. In die situatie kan ik mijn woning niet verkopen omdat ik dan niet meer de middelen kan verzamelen om te verhuizen en een andere woonplek te vinden.*
- Zolang we niet tot een overeenkomst kunnen komen over de verdere afhandelen, is het verkopen van de woning niet echt een optie. U kunt tot dezelfde conclusie komen omdat ik u alle mogelijke informatie heb gegeven.*
- Ik ben nog steeds in afwachting van een overeenkomst over de details. Zodra we die hebben bereikt zet ik per direct de verkoop in gang, met een verkoopdatum van eind november.*
- Ik ontvang graag inhoudelijke reacties op mijn e-mails. We zouden tot een overeenkomst kunnen komen in 5 min, maar zijn inmiddels alweer maanden bezig.”*
- 2.18 Dezelfde middag op 23 juli 2024 heeft de consument aan de geldverstrekker de bevestiging van de woningcorporatie [naam woningcorporatie] gestuurd voor het opstarten van de terugkoop van zijn woning.
- 2.19 Op 26 juli 2024 heeft de consument het volgende e-mailbericht aan de geldverstrekker gestuurd:
- “We zijn klaar hier. U kunt de stappen zetten waarvan u denkt dat ze het beste zijn om het doel te bereiken, dat u hoopt te bereiken. In de tussentijd:*
- 1. Ik betaal de maandelijkse termijnen omtrent de 15e als het loon binnen is.*
- 2. Vanaf de 15e van augustus reserveer ik een bedrag voor aflossing voor het openstaand bedrag.*
- 3. De afspraak met [naam woningcorporatie] ga ik a.s. annuleren.”*
- 2.20 Op 4 september 2024 heeft de consument het volgende e-mailbericht aan de geldverstrekker gestuurd:
- “Het blijft bijzonder dat jullie denken boven de wet te staan. De woning word niet verkocht, deze informatie krijgt u van mij.*

Er is inmiddels een klacht ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens en het Kifid. Indien verdere schending plaatsvindt van mijn privacy door mevrouw [naam] kunnen we naar de rechter stappen. Inmiddels is duidelijk dat het risico voor Achmea nihil is aangezien de woningwaarde flink is gestegen, en dit is vastgesteld door een taxatierapport. De urgentie is er bij jullie blijkbaar niet aangezien jullie sinds maart niet tot een oplossing hebben proberen te komen ondanks meerdere pogingen en voorstellen.

U mag verdere juridische stappen nemen indien u dat noodzakelijk vindt, het verloop van het contact sinds maart zal dan zeker ter sprake komen.

De situatie laten escaleren om vervolgens de verkoop van de woning te eisen is belachelijk. Ik ben uw gedrag en het dreigen meer dan zat. U heeft het recht niet om voor eigen rechter te spelen en mensen onder immense druk te zetten.

Bent u bereid om als normale mensen tot een oplossing te komen sta ik daar voor open, stond ik al voor open sinds maart."

2.21 De consument heeft (uiteindelijk) toch besloten om zijn woning te verkopen om daarmee de hypothecaire geldlening af te lossen. Vanwege een zogenoemde 'slimmer koper constructie' was de consument daarbij verplicht om de woning aan woningbouwcorporatie [naam woningcorporatie] aan te bieden welke organisatie de woning ook van hem heeft (terug)gekocht.

2.22 De woning van de consument is per 18 oktober 2024 verkocht en de geldverstrekker heeft de gelden op 22 oktober 2024 ontvangen. Daarmee is de lening ingelost. Er is geen sprake van een restschuld.

De klacht en vordering

2.23 De consument klaagt erover dat de geldverstrekker in zijn dossier niet naar behoren heeft gehandeld. De geldverstrekker heeft dingen ook verergerd door laat te reageren en door (te dreigen) middelen in te zetten die op dat moment niet van toepassing waren. Ondanks dat de geldverstrekker toegang had tot alle informatie, heeft zij nooit geprobeerd een passende oplossing te vinden. De consument heeft toegelicht dat hij wegens omstandigheden (2 jaar ernstige ziekte) betalingsachterstanden heeft opgelopen. Mede door de ziekte en andere gebeurtenissen raakte hij vaak het overzicht kwijt en vergat hij veel. Over de achterstand heeft hij altijd netjes de nodige correspondentie ontvangen, maar hij was niet altijd in staat hierop te reageren of het overzicht te bewaren. In maart (2024) heeft hij daarom een betalingsregeling voorgesteld. In de maanden daarna is er contact geweest en heeft de consument stukken aangeleverd. Na ontvangst van de bankafschriften heeft de geldverstrekker een sneer willen maken met de opmerking "u kunt hier wel geld naar sturen maar niet naar uw hypotheek?".

2.24 Volgens de consument heeft de geldverstrekker en met name de afdeling bijzonder beheer een proefbare minachting voor de mensen waarmee ze te maken hebben.

De stress van de situatie met een mogelijk loonbeslag, en de impact die het zou hebben op overige betalingsregelingen en het verergeren van de situatie was aanleiding voor de consument om een klacht bij de geldverstrekker in te dienen. Na de klacht zijn aan de consument drie opties voorgelegd, namelijk het openstaande saldo in één keer aflossen, de woning verkopen of loonbeslag leggen.

- 2.25 Met een dreigend loonbeslag zouden de betaalafspraken met andere partijen een risico lopen, wat de financiële situatie volgens de consument drastisch zou verergeren. Daarop heeft hij besloten om de organisatie [naam organisatie] in te schakelen voor ondersteuning. Tijdens één van de afspraken van de consument bij [naam organisatie] hebben zij direct contact opgenomen met de geldverstrekker. Daarbij zou de geldverstrekker telefonisch zeer privacygevoelige informatie hebben doorgegeven zonder zijn toestemming. De consument heeft daarover ook een privacyklacht ingediend bij de AP.
- 2.26 Volgens de consument is hij door de geldverstrekker in een onmogelijke situatie terecht gekomen waardoor hij zich gedwongen voelde om zijn woning te verkopen om daarmee de hypothecaire geldlening af te lossen.
- 2.27 Voor wat betreft de schade die de consument heeft gesteld, heeft hij aangegeven dat hij een deel daarvan niet in geld kan uitdrukken, maar dat de geldverstrekker wist dat hij ziek was en dat zijn gezondheid hierdoor verder achteruit is gegaan. De consument heeft een schade begroot van € 76.400,00, bestaande uit:
- Het mislopen van de waardeinstijging van de woning, deze was de afgelopen jaren gemiddeld € 30.000,- per jaar. Door de gedwongen verkoop loopt hij dat voor de komende jaren mis. Daarvoor rekent hij € 30.000,- voor elk jaar dat hij in de woning heeft gewoond.
 - Door de verkoop is de consument gedwongen om de komende tijd te huren omdat hij zeer waarschijnlijk niet meer in aanmerking komt voor een hypotheek. Daarbij heeft de consument een schade begroot bestaande uit één jaar huur, te weten 12 x gemiddeld 1200 p/m; totaal € 14.400,-.
 - Voor de verhuizing moe(s)t de consument kosten maken, gezien zijn gezondheid zal of heeft hij daar mensen voor moeten inschakelen. Samen met de overige kosten die daarbij komen, heeft hij hiervoor een schade van € 3.000,- begroot.

Het verweer

- 2.28 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de geldverstrekker onrechtmatig of in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld tegenover de consument.
- 3.2 Vooropgesteld moet worden dat de consument met de geldverstrekker een overeenkomst had gesloten voor een (hypothecaire) annuïtaire geldlening op basis waarvan de consument maandelijks rente en aflossing moest betalen (de hypotheektermijnen). De commissie begrijpt voorts dat bij de consument door verschillende (persoonlijke) omstandigheden achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de hypotheektermijnen.
- 3.3 De consument had de hypothecaire geldlening per 8 juli 2022 afgesloten en in oktober 2022 was al sprake van een eerste betalingsachterstand. De geldverstrekker heeft voorts toegelicht dat er ook in de periode daarna met enige regelmaat achterstanden zijn ontstaan doordat de consument automatische incasso's storneerde. De consument heeft daarbij de achterstanden op wisselende tijdstippen en niet altijd volledig ingelopen. Vast staat voorts dat de geldverstrekker vanaf maart 2024 heeft geprobeerd om met de consument in contact te komen om betalingsafspraken met hem te maken (zie hiervoor onder 2.10 en verder).
- 3.4 Voor zover uit de klacht van de consument kan worden opgemaakt dat hij te maken heeft of had met een bepaalde schuldproblematiek en/of andere schuldeisers, is niet gebleken dat hij de geldverstrekker daarover heeft geïnformeerd althans niet duidelijk heeft gemaakt welk zodanig dringend belang deze schuldeisers zouden hebben dat hij de geldverstrekker niet de volledige hypotheektermijnen kon betalen. Naar het oordeel van de commissie kan, en moet, de geldverstrekker onderzoek doen naar de inkomsten en uitgaven van haar klant die (kennelijk) betalingsproblemen of achterstanden heeft. De geldverstrekker was daarbij niet zonder meer gehouden om betalingsregelingen die door de consument zijn voorgesteld, te accepteren. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de geldverstrekker hierbij onzorgvuldig of onrechtmatig heeft gehandeld, nog los van het feit dat de consument meermaals zijn eigen voorstellen niet of maar gedeeltelijk is nagekomen.
- 3.5 De consument heeft voorts zelf (meermaals) bij de bank aangegeven dat hij liever het huis wilde verkopen dan dat beslag zou worden gelegd op zijn loon. Volgens de geldverstrekker heeft zij daarop een volgens haar wel passend voorstel gedaan voor een betalingsregeling en afgezien van het leggen van loonbeslag, maar heeft de consument dat niet geaccepteerd. Voor zover de consument heeft gesteld dat hij zich door de geldverstrekker gedwongen voelde om zijn woning te verkopen om daarmee de hypothecaire geldlening af te lossen, heeft de commissie dat in ieder geval niet kunnen vaststellen. Er is geen sprake geweest van (executie)maatregelen met betrekking tot een (gedwongen) verkoop van de woning door de geldverstrekker. Dat de geldverstrekker heeft aangegeven dat de optie om de woning te verkopen ook voor haar acceptabel zou zijn, maakt dit niet anders.

Blijkens de verschillende correspondentie die tussen partijen is verstuurd, blijkt wel dat de consument heeft getwijfeld maar ook dat hij de verkoop van de woning uiteindelijk op eigen initiatief heeft doorgezet. De consument was daarbij, op basis van eerder gemaakte afspraken, verplicht de woning terug te verkopen aan de woningbouwcorporatie. De geldverstrekker heeft daarbij verder geen rol gespeeld. Voor zover de consument schade heeft gevorderd vanwege het mislopen van een voordeel door een (mogelijke) stijging van de woningwaarde, kan dat de geldverstrekker niet worden aangerekend. Om dezelfde reden kan voor zijn schadevordering op grond van het feit dat hij een huurwoning heeft betrokken en daarvoor maandelijks, een hoger bedrag dan de hypotheeklasten aan, huur verschuldigd voor is, de geldverstrekker ook niet aansprakelijk worden gehouden. Net als de kosten die hij voor de verhuizing heeft moeten maken. De door de consument daarop gebaseerde schadevorderingen moeten dan ook worden afgewezen.

Heeft de geldverstrekker onbevoegd (zeer) persoonlijke gegevens met derden gedeeld?

- 3.6 Voor zover de consument heeft gesteld dat de geldverstrekker zonder zijn toestemming telefonisch zeer privacygevoelige informatie heeft doorgegeven aan [naam organisatie], merkt de commissie op dat de geldverstrekker deze stelling van de consument gemotiveerd heeft bestreden. In haar brief van 9 september 2024 aan de consument heeft de geldverstrekker toegelicht dat de door de consument ingeschakelde schuldhulpverlener van [naam organisatie] in het bijzijn van de consument telefonisch contact met hen heeft opgenomen en dat de consument tijdens dat gesprek mondeling zijn akkoord heeft gegeven om gegevens over zijn dossier bij de geldverstrekker met [naam organisatie] te delen, gelet op de dringende situatie op dat moment en de wens van de consument om loonbeslag te voorkomen. De consument heeft over dat gesprek ook verklaard dat het tot doel had om te kijken welke mogelijkheden er waren om tot een verdere afhandeling te komen, waarbij [naam organisatie] een poging heeft gedaan om de mogelijkheden namens hem met de geldverstrekker te bespreken. Het kan dan ook niet anders dan dat daarbij is gesproken over de hypothecaire geldlening en de ontstane betalingsachterstanden en wellicht ook over de schuldenproblematiek van de consument op dat moment. Voor zover de consument heeft gesteld dat de geldverstrekker geen toestemming van hem heeft ontvangen om bepaalde (persoonlijke) gegevens uit zijn dossier met [naam organisatie] te delen, acht de commissie dat dan ook niet aannemelijk althans onvoldoende onderbouwd. Zoals de geldverstrekker ook heeft gesteld heeft de consument geen nadere specificatie of bewijs overgelegd van welke (zeer) persoonlijke details uit het dossier door de geldverstrekker zonder toestemming met [naam organisatie] zijn gedeeld. Voor zover de consument heeft gesteld dat de geldverstrekker zelf verzonnen medische diagnoses over hem heeft medegedeeld, kan dat logischerwijs – aangezien het verzonnen is – ook niet zijn gebaseerd op medische gegevens die de geldverstrekker van de consument in bezit zou hebben gehad. Dit is verder ook niet gesteld of gebleken.

Dat de geldverstrekker bepaalde, en in de ogen van de consument kwalijke, uitspraken heeft gedaan naar aanleiding van zijn betalingsachterstanden en/of het inkomsten- en uitgaven-onderzoek, kan dat uiteraard als vervelend of negatief door de consument zijn ervaren, maar dat hoeft niet te betekenen dat sprake is geweest van een onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens. Duidelijk is dat de consument [naam organisatie] zelf heeft ingeschakeld en dat er in zijn bijzijn, en dus met zijn medeweten, door de medewerker van [naam organisatie] contact met de geldverstrekker is opgenomen in verband met de ontstane situatie van de betalingsachterstanden en dat er is gesproken over de verschillende opties om dat op te lossen. De commissie kan op basis van wat is aangevoerd voorts niet concluderen dat de geldverstrekker zonder zijn toestemming (gevoelige) persoonsgegevens van hem heeft gedeeld met [naam organisatie]. De geldverstrekker heeft voorts toegelicht dat na het gesprek een machtigingsformulier voor [naam organisatie] is gedeeld met als doel om de consument ook bij een vervolcontact via [naam organisatie] te kunnen helpen. Naar het oordeel van de commissie kan daar, anders dan de consument heeft gesteld, ook niet (automatisch) uit worden afgeleid dat de geldverstrekker daarvóór wel zonder toestemming privacygevoelige gegevens met [naam organisatie] heeft gedeeld. Zoals toegelicht heeft de commissie dat niet kunnen vaststellen.

Wat is de conclusie?

- 3.7 De conclusie is dat niet is gebleken dat de geldverstrekker zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden of op andere wijze onrechtmatig tegenover hem heeft gehandeld. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn schadevorderingen moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl