Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0141

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen: Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A, 2). De consument heeft een klacht ingediend over haar negatieve BKR-registraties in het CKI bij BKR. Voor de commissie is niet vast komen te staan dat de kredietovereenkomst met de consument gesloten is. De BKR-registraties moeten daarom worden verwijderd. De vordering is 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 Arrow; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Arrow; 6) de aanvullende reactie van Arrow en 7) de reactie daarop 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 Arrow 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 Op 24 april 2015 is op naam van de consument een doorlopend krediet van € 660,- afgesloten bij Wehkamp B.V. en Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp). Met dit krediet is op 30 april 2015 een laptop gekocht voor in totaal € 279,-.

2.2 Vanwege het uitblijven van betaling, heeft Wehkamp op 7 augustus 2015 een voor-aankondiging verstuurd dat bij uitblijven van betaling een melding bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou volgen.

Op 13 augustus 2015, 25 augustus 2015 en 9 september 2015 is de consument schriftelijk gerappelleerd. De betalingsachterstand was toen € 290,68.

2.3 Op 13 augustus 2015 is de vordering schriftelijk opgeëist.

2.4 Middels een akte van cessie is de vordering op 25 augustus 2015 verkocht aan Investing B.V. en Vesting Finance Incasso B.V. (hierna: Vesting) heeft vervolgens de incasso en de afhandeling van de registraties bij BKR verzorgd.

2.5 De volgende coderingen zijn door Vesting geplaatst bij het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van BKR:

A-codering per 14 augustus 2015;
2-codering per 21 augustus 2015;

2.6 Per 25 september 2018 is de onderbewindstelling van de consument beëindigd.

2.7 Op 6 maart 2020 is de consument toegelaten tot de WSNP. De bewindvoerder heeft op 16 april 2020 de vordering op de lijst van voorlopig erkende crediteuren geplaatst. Het schuldsaneringstraject is middels een 'schone lei' verklaring op 3 maart 2023 door de rechtbank beëindigd, zonder boedelactief. Investing heeft geen slotuitkering ontvangen.

2.8 Middels een akte van cessie is de vordering vervolgens overgedragen aan Arrow.

2.9 Per 2 maart 2023 is de werkelijke einddatum in het CKI bij BKR geregistreerd.

De klacht en de vordering van de consument

2.10 De consument vordert verwijdering van haar BKR-registraties, zodat zij (samen met haar dochter) haar huurwoning kan aankopen. Ze heeft de koopovereenkomst al getekend met een financieringsvoorbehoud eindigend op 23 april 2025. Tijdens de procedure is het financieringsvoorbehoud verlengd tot eind december 2025.

2.11 De consument stelt dat zij vanwege de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan krijgen. Ze heeft een stabiel inkomen en sociale huur is voor haar geen optie want haar inkomen is te hoog. Een huurwoning in de private sector is ook geen redelijk alternatief, omdat de huurprijzen veel te hoog zijn. Daarbij gaat de huur elk jaar omhoog. Haar huur begon op € 695,- en zij betaalt nu € 805,33.

2.12 Verder stelt zij dat het krediet bij Wehkamp is aangegaan door haar tweede ex-partner, waarmee zij vanaf 2010 heeft samengewoond. Hij heeft fraude gepleegd met haar persoonsgegevens door, zonder dat zij dat wist, met een oud legitimatiebewijs van haar een laptop bij Wehkamp te bestellen en te laten bezorgen op een adres waar zij niet meer woonde. Zij heeft die woning op 21 maart 2014 verlaten, waarna zij is terugverhuisd naar haar toenmalige woning.

2.13 De laptop was dus niét voor haar, maar de factuur stond wél op haar naam. Ze heeft de fraude ook gemeld bij de politie. Ze benadrukt dat er geen sprake is geweest van betalingsonwil. Zij heeft de rappelbrieven ook nooit ontvangen. In een nadere reactie heeft ze aangevoerd dat er ook geen bewijs is dat zij de laptop in ontvangst heeft genomen. De reden dat zij geen adreswijziging heeft gestuurd, had te maken met het feit dat zij niets wist van deze aankoop.

2.14 Zij heeft de schuld ook nooit erkend. Dat de schuld op de erkende schuldenlijst is gezet voor de WSNP, is te verklaren door het feit dat de Kredietbank de schulden heeft overgenomen van de bewindvoerder. Zij zat toen in een moeilijke periode en wist niet dat deze schuld ook op die lijst stond.

Het verweer van Arrow

2.15 Arrow 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 Het gaat in dit geval om de vraag of Arrow de BKR-registraties van de consument in het CKI moet (laten) verwijderen of aanpassen. De commissie is van oordeel dat Arrow de BKR-registraties moet laten verwijderen en licht dat als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 De commissie stelt voorop dat een kredietverstrekker (hier: Arrow) op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR. Zo is een kredietverstrekker verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[1] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Indien zich een achterstand dreigt voor te doen, als bedoeld in artikel 12 lid 1 van het reglement CKI, dient de kredietverstrekker de consument van te voren schriftelijk te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een betalingsachterstand bij BKR.[2] De kredietverstrekker moet de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding kunnen 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 haar computersysteem.[3] Ook moet worden gemeld als de kredietverstrekker de betaling van de gehele vordering (of het restant daarvan) heeft opgeëist.

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 3 regelement CKI.

Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij BKR.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes bij BKR is geen vooraankondigingsbrief vereist.[5]

De BKR-registraties zijn technisch onjuist

3.3 De consument betwist dat zij de overeenkomst met Wehkamp heeft gesloten. Volgens haar heeft haar tweede ex-partner de overeenkomst op haar naam gesloten en is de door hem bestelde laptop ook aan hem geleverd, en niet aan haar. Omdat dus ter discussie staat of er tussen de consument en Wehkamp een overeenkomst tot stand is gekomen, heeft de commissie Arrow gevraagd om nader bewijs voor haar stelling dat dit het geval is. Arrow heeft daarop een overeenkomst toegestuurd die op naam van de consument is gesteld. De overeenkomst is echter niet ondertekend, zodat niet kan worden vastgesteld dat de overeenkomst is aangegaan met de consument en niet – zoals de consument stelt – door haar tweede ex-partner op haar naam is aangegaan.

3.4 Ook staat niet vast dat de overeenkomst is aangegaan op 24 april 2015. In de overeenkomst is als adres van de consument vermeld: [adres 1] in [woonplaats 1]. Uit een door de consument overgelegd overzicht van de adressen waarop zijn ingeschreven heeft gestaan, blijkt dat zij vanaf 21 maart 2014 woonde aan de [adres 2] in [woonplaats 1], vanaf 1 april 2015 aan de [adres 3] in [woonplaats 2] en vanaf 7 mei 2015 weer aan de [adres 2] in [woonplaats 1]. Op het moment dat de bestelling werd geplaatst, woonde zij kennelijk dus niet aan het adres waarop zij volgens de overgelegde overeenkomst woonde. Ook dat wijst er niet op dat de overeenkomst door haar is gesloten. Arrow heeft nog gesteld dat de vordering door de bewindvoerder is erkend en dat daardoor vaststaat dat Arrow een vordering op de consument heeft. De commissie stelt vast dat de brief waarnaar Arrow verwijst geen verklaring van de consument zelf bevat, maar alleen van de bewindvoerder. Dat de consument zelf heeft ingestemd met het bestaan van de overeenkomst staat daarom daarmee nog niet vast.

3.5 Gelet op al deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat Arrow onvoldoende heeft aangetoond dat er een overeenkomst bestaan heeft tussen Wehkamp en de consument. Nu dat niet vast is komen te staan, kan het de consument ook niet worden verweten dat zij geen adreswijziging aan Arrow of haar rechtsvoorganger heeft door-gegeven.

3.6 Samenvattend concludeert de commissie als volgt. Nu niet is komen vast te staan dat er een overeenkomst tussen Wehkamp en de consument heeft bestaan, moeten de geregistreerde negatieve coderingen worden verwijderd. De vordering van de consument wordt toegewezen.

[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 4 reglement CKI.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker de aan de naam van de consument gekoppelde achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 moet verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Ze wijst het meer of anders gevorderde af.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit regelgeving

Algemeen Reglement CKI van 1 juli 2016

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. (..)

c. Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.

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.
(..)

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode

Artikel 39 VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(..)

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.