Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0868

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Stellantis Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI (een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 met een werkelijke einddatum 4 januari 2024) en vordert verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker onvoldoende aangetoond dat de consument afdoende is gewaarschuwd voor de achterstandsmelding bij BKR, noch heeft de kredietverstrekker aangetoond dat zij voor het registreren van de bijzonderheidscode 2 de consument een brief heeft gestuurd waaruit blijkt dat zij de vordering opeiste. De kredietverstrekker dient daarom de A2-codering uit het CKI te verwijderen. De vordering wordt 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam]. De kredietverstrekker werd vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders (hierna: JWGD).

1.3 De consument 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 Op 9 augustus 2016 hebben de consument en haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) bij PSA Financial Services Nederland B.V., een rechtsvoorganger van de kredietverstrekker, een Private lease-contract voor een auto (hierna: het krediet) afgesloten met een leaseprijs van € 343,54 per maand voor een leaseperiode van 24 maanden. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de kredietverstrekker worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)

2.2 In 2017 zijn er achterstanden ontstaan in de betalingen van de maandtermijnen. De kredietverstrekker heeft op 2 augustus 2017 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 21 augustus 2017 heeft de kredietverstrekker een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Omdat betalingen uitbleven heeft de kredietverstrekker de auto voortijdig ingenomen en de eindafrekening opgemaakt. Het bedrag van de eindafrekening is door de consument en haar ex-partner niet voldaan. De vordering bedroeg toen € 3.586,51.

2.3 In 2018 is er een bedrag van € 450,- afgelost, maar daarna zijn de betalingen weer gestopt. De kredietverstrekker heeft vervolgens de zaak voor de rechter gebracht en veroordeling gevraagd tot betaling van een deel van de openstaande schuld, zijnde € 500,-. Bij vonnis van 18 juni 2019 zijn de consument en de ex-partner hoofdelijk veroordeeld aan de kredietverstrekker tegen kwijting te betalen een hoofdsom van € 500,-.

2.4 Het vonnis heeft er niet toe geleid dat alsnog is betaald. In 2021 is de ex-partner een schuldhulptraject gestart. De consument heeft toen hulp gekregen van de bewindvoerder van de ex-partner. Vanaf dat moment hebben de consument en de ex-partner ieder betalingen gedaan. De ex-partner heeft afgelost in het kader van een schuldsaneringsregeling en de consument heeft aanvullend € 50,- per maand afgelost. Op 4 januari 2024 is de vordering volledig voldaan en heeft de kredietverstrekker per die datum een einddatum (4 januari 2024) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft de kredietverstrekker gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. De kredietverstrekker heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de registraties in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen of oversluiten van een hypothecaire geldlening ten behoeve de aankoop van een grotere woning. Een grotere woning is noodzakelijk voor een adequate woonsituatie voor haar kinderen. Haar kinderen van 10 en 12 jaar delen op dit moment een slaapkamer, wat volgens de consument geen wenselijke situatie gezien is hun leeftijd en groeiende behoefte aan privacy en rust.

2.8 Verder voert de consument aan dat na haar echtscheiding de ex-partner had toegezegd dat hij de kosten van de leaseauto volledig voor zijn rekening zou nemen. Maar in de periode die hierna volgde is de ex-partner in financiële problemen gekomen en gestopt met het betalen van de maandtermijnen. De consument was hiervan niet op de hoogte, omdat gedurende het gehele traject de communicatie van de kredietverstrekker aan de ex-partner was gericht. Hoewel sommige brieven van de kredietverstrekker op haar adres werden ontvangen, waren al deze brieven gericht aan de ex-partner. Aangezien zij toen al gescheiden waren en de consument de post van de ex-partner altijd via hun kinderen aan hem gaf, heeft zij deze post nooit geopend en is alle informatie omtrent de achterstanden aan haar voorbij gegaan. Zelf is zij pas rechtstreeks benaderd toen JWGD zich bij haar meldde. Daarvoor was er geen enkel contact met de kredietverstrekker over deze kwestie. De consument was ook niet op de hoogte van de registraties in het CKI, waardoor zij geen passende maatregelen heeft kunnen treffen. Zodra zij door JWGD op de hoogte werd gesteld, heeft zij direct haar verantwoordelijkheid genomen en een betalingsregeling getroffen. Zij is deze regeling correct nagekomen. De schuld is uiteindelijk in januari 2024 volledig afgelost. Dit moment viel samen met het einde van de wettelijke schuldsanering van de ex-partner. Had de ex-partner eerder de schuld voldaan, dan had de werkelijke einddatum bij de registraties volgens de consument ook aanzienlijk eerder kunnen liggen.

2.9 De financiële situatie waarin zij destijds verkeerde was het directe gevolg van omstandigheden buiten haar schuld om: het wegvallen van alimentatie, de schuldsanering van haar ex-partner en de volledige zorg voor haar kinderen. Onder deze moeilijke omstandigheden heeft zij gedaan wat binnen haar mogelijkheden lag. De situatie is inmiddels volledig hersteld, de schuld is afbetaald, en zij is financieel stabiel. Toch blijven de registraties haar toekomstmogelijkheden beperken.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 Er was sprake van ernstige wanbetaling die vanaf 2017 tot begin 2024 heeft geduurd. De kredietverstrekker voegt hieraan toe dat aan de betalingsregeling een uiterst moeizame periode vooraf is gegaan waarin de consument helemaal niets wilde betalen. Zij bleef volhouden dat haar ex-partner deze kwestie alleen zou moeten oplossen.

De consument reflecteert niet of nauwelijks op de vraag wat zij zelf had kunnen doen. Dit getuigt volgens de kredietverstrekker niet van een goede betaalmoraal, aangezien de consument zich jegens de kredietverstrekker hoofdelijk had verbonden tot nakoming.

2.12 De consument heeft onvoldoende gemotiveerd gesteld dat zij door de registraties geen hypothecaire geldlening kan verkrijgen.

2.13 Bijzondere omstandigheden worden in het geheel niet aangevoerd. Er is immers géén acute noodzaak om de hypotheekwens van de consument te realiseren. Daar komt bij dat met het sluiten (of oversluiten) van een hypotheek grote bedragen gemoeid zijn, hetgeen hoe dan ook aanzienlijke (nieuwe) financiële risico's met zich mee zal brengen. Dat maakt het des te belangrijker dat kredietverstrekkers aan hun zorgplicht kunnen voldoen door de gehele betaalhistorie van de consument mee te wegen.

2.14 De consument heeft aangegeven dat zij de communicatie met de kredietverstrekker als moeizaam heeft ervaren en daardoor feitelijk van niets wist. Dat zij de brieven inzake het krediet die zij op haar adres heeft ontvangen allemaal ongeopend naar de ex-partner heeft doorgeschoven, zonder zich om de inhoud ervan te bekommeren, toont volgens de kredietverstrekker aan dat de consument zich in redelijkheid niet kan beklagen over de communicatie. Dat de consument nergens van wist komt door haar eigen nalatige houding.

2.15 Gelet op voorgaande concludeert de kredietverstrekker dan ook dat de financiële sector nog steeds beschermd moet worden tegen de consument én de consument tegen zichzelf. De vordering is pas zeer recent voldaan. Het is op dit moment nog veel te vroeg om registraties verwijderen, aldus de kredietverstrekker. De kredietverstrekker voert ten slotte aan dat de consument ook niet aan de verplichtingen had kunnen voldoen als zij de brieven wel zou hebben gelezen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietverstrekker de registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel de kredietverstrekker de registraties op technische gronden moet (laten) verwijderen en licht dit als volgt toe.

Technische juistheid van de registraties

3.2 De commissie stelt voorop dat de kredietverstrekker op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.

Zo is de 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 waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand 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 zijn computersysteem.[3] Ook moet worden gemeld als de kredietverstrekker de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.[5]

De registratie van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 is technisch onjuist

3.3 Voor de commissie staat vast dat er sprake is geweest van betalingsachterstanden. Dit wordt door de consument ook niet betwist. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consument door de kredietverstrekker verstuurde brieven met betrekking tot de achterstand en opeising heeft gelezen en had moeten lezen. De consument heeft weliswaar aangegeven op haar adres post te hebben ontvangen, echter deze brieven waren gericht aan de ex-partner. De kredietverstrekker heeft naar het oordeel van de commissie niet kunnen aantonen dat de brieven (ook) aan de consument waren gericht en zij dus had moeten kennisnemen van de inhoud daarvan. Tijdens de zitting heeft de consument aangegeven dat de brieven die zij heeft ontvangen in blanco enveloppen waren verstuurd. Hierdoor was het voor de consument niet helder dat de betreffende brieven correspondentie over het krediet betrof. De kredietverstrekker heeft hierop gereageerd door te stellen dat er geen sprake kan zijn van blanco briefpapier. De kredietverstrekker gebruikt voor haar correspondentie altijd briefpapier met het logo van Stellantis. Niet alleen de aanmaningsbrieven maar ook de lease-facturen werden op Stellantis briefpapier naar het adres van de consument verstuurd. De kredietverstrekker was op dat moment niet bekend met het nieuwe adres van de ex-partner. Door het automatische administratieve systeem bleven de brieven daardoor op naam van de ex-partner staan. Het is voor de commissie niet onbegrijpelijk dat de consument brieven die aangekomen waren op haar adres maar gericht waren aan de ex-partner niet heeft geopend en gelezen. Dat valt haar niet aan te rekenen. Het had op de weg van de kredietverstrekker gelegen (ook) brieven direct aan de consument als hoofdelijk aansprakelijke, te richten.

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 3 regelement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 4 reglement CKI

Dat geldt te meer als het gaat om brieven met een vergaande consequentie zoals het registeren van negatieve coderingen in het CKI. Zelfs indien de brieven op de enveloppe het logo van Stellantis zouden hebben gehad zou dat niet anders zijn, omdat de brieven (kennelijk) alleen gericht waren aan de ex-partner en hij de aflossing van de schuld op zich zou nemen in het kader van de echtscheiding.

3.4 Daar komt nog het volgende bij. De kredietverstrekker heeft ter zitting bevestigd dat zij door tijdsverloop niet meer beschikt over de verzonden brieven. Uit de door de kredietverstrekker ingediende logbestanden blijkt alleen dat de kredietverstrekker twee aanmaningsbrieven heeft verstuurd. Uit deze logbestanden blijkt niet dat deze brieven een vooraankondiging respectievelijk opeising inhielden en zeker niet dat deze (ook) gericht waren aan de consument.

3.5 Naar het oordeel van de commissie geldt ten aanzien van de registratie van de achterstandscode A dat door de kredietverstrekker niet is voldaan aan de vereisten voor het registreren van de achterstandscode A in het CKI (zie ook onder randnummer 3.2). Wat betreft de bijzonderheidscode 2 is het op zich juist dat voor het registeren van een bijzonderheidscode 2 geen vooraankondiging is vereist. Maar de kredietverstrekker dient wel aan te tonen dat er daadwerkelijk is opgeëist. Nu de commissie niet heeft kunnen vaststellen dat is opgeëist, niet bij de ex-partner en niet rechtstreeks bij de consument, rechtvaardigt dit de verwijdering van de bijzonderheidscode 2.

3.6 Voor de technische juistheid is overigens niet relevant dat als de consument wel (tijdig) zou zijn gewaarschuwd, zij ook dan niet aan haar verplichtingen had kunnen voldoen. De commissie concludeert dan ook dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 verwijderd dienen te worden. Het is hierom dat de commissie niet meer toekomt aan een belangenafweging. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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;
- wijst het meer of anders gevorderde 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)