

Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0404A

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de door de kredietverstrekker geplaatste bijzonderheidscode 5 (preventieve betaalregeling) in het CKI. De consument stelt dat deze registratie ten onrechte is geplaatst, omdat met haar geen betaalregeling is overeengekomen. Zij is namelijk niet gekend in de betaalregeling die de kredietverstrekker heeft afgesproken met de (voormalig) echtgenoot van de consument. De commissie oordeelt dat de HY-5 technisch niet juist is: niet is gebleken dat tussen de consument en de kredietverstrekker een preventieve betaalregeling tot stand is gekomen. De vordering tot verwijdering van de HY-5 zal daarom worden toegewezen. De overige vorderingen van de consument, waaronder een verbod op het plaatsen van een achterstandscodering, inzage in het incassobeleid, een verbod op selectief verhaal, schadevergoeding en een verplichting tot informatieverstrekking, zullen worden afgewezen. Gelet op de belangen van de consument stelt de commissie haar in de gelegenheid binnen twee weken na deze tussenuitspraak haar klacht alsnog in te trekken. Daarna volgt een einduitspraak.

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; 5) de dupliek van de kredietverstrekker en 6) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietverstrekker was aanwezig: de heer [naam].
- 1.3 De consument en de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

- 1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. R. Imhof en mr. J.W. Wagenaar, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2018 samen met haar (toenmalige) echtgenoot (hierna: de man) een hypothecaire geldlening van € 979.159,44 afgesloten bij de kredietverstrekker. De consument en de man zijn beiden hoofdelijk schuldenaar. Zij zijn de geldlening aangegaan ter financiering van hun gezamenlijke woning.
- 2.2 In 2021 hebben de consument en de man besloten uit elkaar te gaan. In maart 2023 heeft de kredietverstrekker kennisgenomen van dat besluit.
- 2.3 In maart 2023 is de kredietverstrekker op verzoek van de man akkoord gegaan met tijdelijke opschorting van de betalingsverplichtingen. Daarna is er een betalingsachterstand ontstaan: de man noch de consument voldeed aan de betalingsverplichtingen.
- 2.4 Op 22 juni 2023 heeft de man de kredietverstrekker verzocht toe te staan dat de betalingsachterstand verder zou oplopen. De kredietverstrekker heeft de man toen gemaild dat zij daarvoor inzage in de inkomsten en uitgaven wil hebben aan de hand van een formulier. De man heeft vervolgens per e-mail aangegeven dat hij geen toegang heeft tot de inkomensgegevens van de consument. Daarop heeft de kredietverstrekker gereageerd: *“Het is prima als u uw ex-partner niet meeneemt op het formulier. Dus invullen geen partner.”*
- 2.5 Op 26 juni 2023 heeft de kredietverstrekker bijzonderheidscodering 5 (preventieve betaalregeling voor hypothecaire overeenkomst) bij de consument laten registreren in het CKI (hierna: de HY-5). De kredietverstrekker heeft ook bij de man een HY-5 laten registreren.

De kredietverstrekker heeft inmiddels aan de consument en de commissie toegelicht dat zij de HY-5 coulanchehalve heeft laten plaatsen. Daarmee heeft zij willen voorkomen dat er een achterstandscodering dient te worden geregistreerd. Een achterstandscodering zou volgens de kredietverstrekker aanzienlijk nadeliger gevolgen voor de consument en de man hebben. De HY-5 zou namelijk na het inlopen van de achterstand of na volledige aflossing (bij verkoop van de woning) worden verwijderd uit het CKI. Een achterstandscodering zou daarentegen nog 5 jaar zichtbaar blijven na volledige aflossing, met alle gevolgen van dien voor de consument en de man.

- 2.6 In juli 2023 heeft de consument de kredietverstrekker telefonisch gesproken. De consument heeft toen aangegeven dat er sprake is van tegenstrijdige belangen bij de coulanche van de kredietverstrekker. De consument wil de woning namelijk zo snel mogelijk verkopen, terwijl de man daarmee wil wachten.

In een later telefoongesprek tussen de consument en de kredietverstrekker, in november 2023, heeft de kredietverstrekker de consument gezegd dat het aan haar en de man is om de verkoop in gang te zetten. De kredietverstrekker heeft er vervolgens herhaaldelijk op aangedrongen – ook bij de man – de woning te verkopen, als het gewenst is dat de kredietverstrekker nog langer een betalingsachterstand toelaat.

- 2.7 In juni 2024 is de woning daadwerkelijk te koop gezet, maar dat heeft tot op heden niet tot een verkoop geleid. De man verblijft in de gezamenlijke woning; de consument huurt een woning. De kredietverstrekker heeft geen actie ondernomen ter uitoefening van haar hypotheekrecht. De betalingsachterstand is steeds verder opgelopen.
- 2.8 In januari 2026 heeft de man € 96.868,88 betaald aan de kredietverstrekker, waarmee de toenmalige achterstand was voldaan. De kredietverstrekker heeft naar aanleiding van deze betaling contact opgenomen met de man. Hij heeft toen gezegd dat de maandelijkse betalingsverplichtingen nog altijd een probleem zijn. Daarop heeft de kredietverstrekker besloten de situatie nog enige tijd ‘aan te kijken’. De HY-5 is sinds de registratie niet verwijderd.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument heeft in haar initiële klacht bij Kifid -verkort weergegeven- gevorderd: (1) verwijdering van de HY-5 zonder vervangende achterstandscodering, (2) inzage in het incassobeleid en de dossieropbouw van de kredietverstrekker ten aanzien van de man, (3) dat de kredietverstrekker de hoofdelijke risicoverdeling niet selectief zal toepassen en dat incasso-inspanningen ook tegen de man zullen worden gericht en (4) een schadevergoeding van € 77.406,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. Later heeft de consument aan haar vorderingen toegevoegd: (5) dat de kredietverstrekker haar moet informeren over haar positie en risico's in relatie tot de hypotheekschuld en (6) dat eventuele gevolgen van de achterstand uitsluitend voor rekening van de man dienen te komen. Aan haar vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.
- 2.10 De kredietverstrekker heeft de consument ongelijk en onzorgvuldig behandeld. De HY-5 is geplaatst zonder medeweten, toestemming of betrokkenheid van de consument terwijl zij reeds gescheiden van de man leefde en niet werd betrokken in de beoordeling van de inkomensituatie. De kredietverstrekker heeft de man gezegd dat hij bij zijn verzoek om uitstel kan opgeven geen partner te hebben, maar de HY-5 is wel bij de consument geplaatst. De kredietverstrekker heeft haar zorgplicht jegens de consument geschonden door haar niet te betrekken in betalingsregelingen. De HY-5 is oneigenlijk toegepast. Verder weigert de kredietverstrekker haar incassobeleid toe te lichten. De man woont exclusief in de gezamenlijke woning maar betaalt geen maandlasten en neemt geen verantwoordelijkheid, terwijl de consument een woning huurt. De kredietverstrekker laat dat toe, met als gevolg dat de consument wordt geconfronteerd met de HY-5. Dat de kredietverstrekker dreigt met een zwaardere codering als alternatief voor de HY-5 is disproportioneel en onzorgvuldig.

- 2.11 Ter onderbouwing van de gestelde schade heeft de consument het volgende aangevoerd. De HY-5 heeft haar belemmerd in het verkrijgen van krediet en heeft haar reputatie beschadigd. De tweede gezamenlijke woning van de consument en de man, die zij verhuurden, mocht de consument van de man niet meer verhuren. De betalingsachterstand bij de kredietverstrekker bedroeg ten tijde van het indienen van de klacht door de consument € 72.126,33. Het risico bestaat dat de woning waarde verliest vanwege gedragingen van de man. Het is onzeker wat de waarde van de woning is, vanwege de beperkte controle van de consument ten aanzien van de (her)bouw van de woning.

Het verweer

- 2.12 De kredietverstrekker 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 moet beoordelen of de HY-5 moet worden verwijderd *zonder* vervangende achterstandscodering. Tevens moet de commissie beoordelen of de kredietverstrekker inzage in het incassobeleid moet geven aan de consument, of zij de hoofdelijke risico-verdeling niet selectief mag toepassen, of zij de gestelde schade dient te vergoeden, of zij de consument moet informeren over haar positie en of eventuele gevolgen van de achterstand uitsluitend voor rekening van de man dienen te komen. De commissie zal hieronder overgaan tot die beoordeling.

HY-5 technisch niet juist, geen verbod achterstandscodering te registreren

- 3.2 De consument stelt dat de HY-5 in het CKI niet correct door de kredietverstrekker is geplaatst en vordert verwijdering daarvan.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat de kredietverstrekker op grond van het tussen haar en het BKR geldende Reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.¹ De kredietverstrekker is verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.² In zo'n geval wordt een achterstandscade A gemeld. De kredietverstrekker moet ook een melding bij BKR maken als zij met de consument een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier maanden overeenkomt. Dan wordt een bijzonderheidscode 5 geregistreerd.

¹ Artikel 11 reglement CKI.

² Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

- 3.4 De consument stelt dat de kredietverstrekker geen betaalregeling met haar is overeengekomen. Het is de commissie gebleken dat de consument telkens slechts achteraf door de kredietverstrekker werd geïnformeerd over de coulance die de kredietverstrekker met de man afstemde. Die afgestemde coulance heeft de kredietverstrekker aangemerkt als een preventieve betaalregeling en daarom heeft de kredietverstrekker de HY-5 laten registreren.
- 3.5 De kredietverstrekker heeft zich niet op het standpunt gesteld dat zij een betaalregeling *met de consument* is overeengekomen. Evenmin heeft de kredietverstrekker duidelijk gemaakt waarom een betaalregeling die zij met de man overeenkomt, óók voor de consument zou gelden. Dat de man en de consument hoofdelijk schuldenaars zijn en dat de kredietverstrekker met de man een betaalregeling is overeengekomen, betekent niet noodzakelijkerwijs dat er (ook) met de consument een betaalregeling is overeengekomen.
- 3.6 Ter zitting is gesproken over de veronderstelling van de kredietverstrekker dat een HY-5 in het belang van zowel de man als de consument zou zijn. Immers, ook de consument is hoofdelijk schuldenaar en zij voldoet evenmin als de man aan de betalingsverplichtingen. De consument meent echter dat coulance van de bank en de HY-5 haar belangen schaadt. Volgens haar heeft de man daardoor geen prikkel om mee te werken aan een spoedige verkoop van de woning en kan hij daar zolang verblijven, terwijl een spoedige verkoop wel in haar belang is. De consument heeft daarbij te kennen gegeven dat zij zich ervan bewust is dat verwijdering van de HY-5 kan betekenen dat zij en de man door de kredietverstrekker aan hun betalingsverplichtingen kunnen worden gehouden en dat -als daar niet aan wordt voldaan- een achterstandscodering zal worden geregistreerd. De HY-5 en de mogelijkheid van een toekomstige achterstandscodering staan voor de consument dus los van elkaar. Dat de consument verwijdering van de HY-5 verlangt *zonder* vervangende achterstandscodering wordt hierna dan ook door de commissie behandeld als twee onafhankelijke vorderingen – en niet als één samengestelde vordering.
- 3.7 De eerste vordering strekt tot verwijdering van de HY-5. Het is de commissie niet gebleken dat er een betaalregeling met de consument is overeengekomen. De commissie oordeelt dat de HY-5 die bij de consument is geregistreerd daarom technisch niet juist is. De commissie zal de vordering tot verwijdering van de HY-5 toewijzen. De tweede vordering strekt tot een verbod op registratie van een achterstandscodering. De commissie kan niet verbieden dat de kredietverstrekker in de toekomst een achterstandscodering registreert. Daarvoor is geen grondslag. Zoals hiervoor al is overwogen is de kredietverstrekker op grond van het Reglement CKI verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet, waarna in beginsel een codering A wordt geregistreerd. De commissie zal de vordering tot een verbod op registratie van een achterstandscodering dan ook afwijzen.

Overige vorderingen

- 3.8 De commissie zal ook de overige vorderingen van de consument afwijzen. Zij licht haar beoordeling hierna per vordering toe.

- 3.9 De consument vordert inzage in het incassobeleid en de dossieropbouw van de kredietverstrekker ten aanzien van de man. Zij maakt echter niet duidelijk op welke grond de kredietverstrekker inzage dient te verlenen. Voor zover de vordering moet worden opgevat als een exhibitievordering op grond van artikel 194 lid 1 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, geldt onder meer dat de consument aannemelijk moet maken dat zij voldoende belang heeft bij inzage, en dat het gaat om *bepaalde* gegevens. De consument legt echter niet uit waarom zij belang heeft bij inzage. Haar belang is dan ook niet voldoende aannemelijk. Ook zijn de gegevens niet voldoende bepaald: de consument licht niet toe wat zij bedoelt met 'incassobeleid' en 'dossieropbouw'. De commissie zal de vordering tot inzage afwijzen.
- 3.10 De consument verlangt dat de kredietverstrekker de hoofdelijke risicoverdeling niet selectief zal toepassen en dat incasso-inspanningen ook tegen de man zullen worden gericht. Haar vordering strekt daarmee tot een verbod op selectief verhaal. Echter, in artikel 6:7 lid 1 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald: *"Indien twee of meer schuldenaren hoofdelijk verbonden zijn, heeft de schuldeiser tegenover ieder van hen recht op nakoming voor het geheel."* Dit komt neer op keuzevrijheid van de kredietverstrekker. De consument en de man zijn met de kredietverstrekker overeengekomen dat zij ieder hoofdelijk schuldenaar zijn. De kredietverstrekker mag daarom zelf beslissen nakoming te vorderen door alleen de consument of juist door de man. De commissie zal vordering tot het verbieden van selectieve risicoverdeling en incasso-inspanningen afwijzen.
- 3.11 De consument vordert tevens vergoeding van haar gestelde schade van € 77.406,-. Daarvan zag € 72.126,33 op de betalingsachterstand op het moment van indiening van de klacht. Aangezien de consument hoofdelijk schuldenaar is, en de kredietverstrekker dus nakoming van de consument kan vorderen, is een betalingsachterstand geen schade van de consument. De overige schadeposten – gebaseerd op gestelde belemmering in het verkrijgen van krediet, reputatieschade, gemiste huurinkomsten en waardevermindering van de woning – zijn niet door de consument onderbouwd. De commissie zal de schadevergoedingsvordering reeds om deze reden afwijzen.
- 3.12 De consument verlangt verder dat de kredietverstrekker haar informeert over haar positie en risico's in relatie tot de hypotheekschuld. De kredietverstrekker is echter niet de adviseur van de consument. Bovendien heeft de consument niet duidelijk gemaakt welke informatie over haar positie en risico's zij verlangt, en evenmin op welke grond de kredietverstrekker deze informatie zou moeten geven. De commissie zal de vordering afwijzen.
- 3.13 Tot slot vordert de consument dat eventuele gevolgen van de achterstand uitsluitend voor rekening van de man dienen te komen. Dat is echter een kwestie die uitsluitend speelt tussen de consument en de man. De kredietverstrekker staat daar buiten en kan, zoals overwogen onder 3.10, zowel de consument als de man aanspreken voor betaling van de achterstanden. De commissie zal de vordering afwijzen.

- 3.14 De commissie ziet overigens geen aanleiding te zullen oordelen dat de kredietverstrekker haar zorgplicht heeft geschonden, anders dan door ten onrechte de HY-5 te registreren. Zie daarover onder 3.7.

Tussenuitspraak

- 3.15 De conclusie is dat de kredietverstrekker de HY-5 ten aanzien van de consument zal moeten verwijderen en dat de overige vorderingen van de consument zullen worden afgewezen.
- 3.16 De commissie merkt op dat een uitspraak zoals hiervoor door de commissie aangekondigd mogelijk zou leiden tot ingrijpende en nadelige gevolgen voor de consument. De commissie kan op basis van de klacht van de consument immers uitsluitend oordelen over de rechtsverhouding tussen de consument en de kredietverstrekker. De commissie kan dus niet oordelen over de rechtsverhouding tussen de man en de kredietverstrekker. Als de commissie zal oordelen dat de HY-5 moet worden verwijderd, betekent dat nog niet dat ook de HY-5 die is geregistreerd bij de man moet worden verwijderd. Toewijzing van haar vordering tot verwijderen levert de consument dus niet noodzakelijkerwijs op dat de man daarmee een prikkel heeft om mee te werken aan een spoedige verkoop van de woning – zoals de consument zo graag wil. Verder zou het voor de consument – zoals de kredietverstrekker ook heeft aangegeven – mogelijk onvoordeliger zijn als er bij de consument een A zou worden geregistreerd. Een dergelijke codering blijft namelijk in beginsel geregistreerd staan tot vijf jaar na de werkelijke einddatum. Die datum is op dit moment nog onbekend. Daarbij geeft de commissie de consument mee dat er mogelijk andere rechtsmiddelen zijn om haar doel te bereiken.
- 3.17 Gelet op de belangen van de consument en de mogelijke gevolgen van een einduitspraak zoals hiervoor door de commissie aangekondigd, acht de commissie het eerst van belang dat de consument zich beraadt op de wenselijkheid van de einduitspraak. De commissie geeft de consument daarom de gelegenheid om binnen twee weken na deze tussenuitspraak haar klacht alsnog in te trekken. Als de consument dat niet doet, zal de commissie de aangekondigde einduitspraak doen.

De commissie geeft partijen in overweging in overleg te treden over de aangekondigde einduitspraak en de gevolgen die zij daar mogelijk aan zullen verbinden. Dat kan eraan bijdragen dat de consument een geïnformeerde beslissing neemt over het al dan niet intrekken van haar klacht.

4. De beslissing

De commissie:

- stelt de consument in de gelegenheid om binnen twee weken na de datum van de tussenuitspraak haar klacht in te trekken, en
- houdt iedere verdere beslissing aan.

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

Reglement CKI

ARTIKEL 11

BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 194 lid 1

Een partij bij een rechtsbetrekking heeft tegenover degene die beschikt over bepaalde gegevens over die rechtsbetrekking, recht op inzage, afschrift of uittreksel van die gegevens als zij daarbij voldoende belang heeft. De partij die om inzage, afschrift of uittreksel van bepaalde gegevens verzoekt, draagt de kosten die voor de verstrekking daarvan moeten worden gemaakt.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 7

Indien twee of meer schuldenaren hoofdelijk verbonden zijn, heeft de schuldeiser tegenover ieder van hen recht op nakoming voor het geheel.