Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0855

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	28 augustus 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Defam.

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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Defam heeft op naam van beide consumenten een A-codering en een bijzonderheidscode 2 (opeising) (hierna: de registraties) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR laten registreren vanwege betalingsachterstanden op een doorlopend krediet. De vordering is later overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. De consumenten klagen over onduidelijke en gebrekkige correspondentie vanuit Defam. Zij verzoeken onder meer om de overdracht aan de deurwaarder terug te draaien, bijzonderheidscode 2 te verwijderen en alsnog een betalingsregeling vast te leggen. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn en dat er geen grond is om de vorderingen van de consumenten toe te wijzen. De vorderingen worden afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consumenten hebben in oktober 2021 een krediet van € 75.000,- afgenomen bij Defam.

Vanaf 2022 ontstonden structureel betalingsachterstanden. In de periode van 2022 tot en met 2025 zijn er verschillende betalingsregelingen getroffen, maar die zijn telkens weer beëindigd nadat er niet (tijdig) werd betaald. Op 7 juni 2023 heeft Defam – na schriftelijke waarschuwing daarvoor – de achterstandscode A voor beide consumenten laten registreren in het CKI.

3.2 Op 15 oktober 2025 bedroeg de achterstand € 21.969,20. Defam heeft die dag ingebrekestellingsbrieven gestuurd naar de consumenten, waarin zijn schreef: *"Als we geen bericht of betaling van u ontvangen, dan eisen we het totale openstaande bedrag van uw lening direct op. Dit betekent dat u het gehele openstaande bedrag direct en in zijn geheel aan ons moet betalen. Wij zijn dan ook verplicht de betalingsachterstand op uw lening te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit betekent dat u een negatieve registratie krijgt. Dit kan gevolgen hebben als u in de toekomst een lening wilt afsluiten, zoals een hypotheek, leasecontract of telefoonabonnement."*

3.3 Omdat aan de ingebrekestellingen geen gehoor werd gegeven, heeft Defam op 19 november 2025 per brief aan beide consumenten het krediet opgeëist. Op 15 januari 2026 kondigde Defam per brief aan dat het dossier klaarlag voor overdracht aan een gerechtsdeurwaarder.

3.4 Op 9 februari 2026 heeft Defam telefonisch contact opgenomen met de consumenten. Partijen verschillen van mening over de uitkomst van dat gesprek: volgens de consumenten is er een betalingsregeling overeengekomen, maar volgens Defam hebben de consumenten slechts toegezegd betalingen te zullen doen – zonder dat er een betalingsregeling is overeengekomen. Tussen partijen staat in ieder geval wel vast dat de consumenten in dat gesprek hebben toegezegd op 23 februari 2026 € 200,- te betalen – ongeacht of er nu wel of geen betalingsregeling overeengekomen was. Die toegezegde betaling is niet gedaan. Daarom heeft Defam op 4 maart 2026 het dossier van de consumenten overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder en heeft zij bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI.

4. De beoordeling

De vorderingen van de consumenten

4.1 De consumenten menen dat Defam jarenlang onzorgvuldig en inconsistent heeft gecommuniceerd over betalingsregelingen en de status van het dossier. Defam heeft volgens hen gehandeld in strijd met haar informatieplicht en zorgplicht. Ook vinden zij dat Defam bij de berekening van de afloscapaciteit van de consumenten onvoldoende rekening heeft gehouden met hun situatie. De consumenten vorderen daarom, kort weergegeven:

- Dat de gevolgen van de overdracht aan de deurwaarder worden teruggedraaid;

- Dat er betalingsregeling wordt vastgelegd van €200,- per maand;
- Dat de opeising wordt herzien;
- Dat de huidige codering in het CKI (A2) wordt aangepast naar een achterstandscodering met een lopende regeling (A1);
- Dat Defam betalingsafspraken voortaan schriftelijk moet vastleggen.

In hun repliek hebben de consumenten hun vorderingen in andere bewoordingen herhaald, maar ook nog aangevuld met de vordering dat Defam gespreksopnamen, telefoonnotities, interne dossiernotities, berekeningen en beslisnotities moet overleggen.

BKR-registraties zijn technisch juist

4.2 De commissie gaat eerst in op de registraties. Zij vat de stellingen van de consumenten hierover op als een beroep op de (technische) juistheid van de registraties in die zin dat de registraties niet technisch juist zouden zijn. De commissie oordeelt echter dat de registraties technisch juist zijn.

4.3 Op de registraties, die een verwerking inhouden van persoonsgegevens, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd. Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen Defam en BKR. Volgens het Algemeen Reglement CKI moet voorafgaand aan het registreren van een achterstandscode een zogenaamd voor aankondiging worden verzonden.[1] Voor een code 2 (opeising) is vereist dat de vordering is opgeëist volgens de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[2]

4.4 Voor de commissie staat voldoende vast dat de vooraankondiging- en de opeisingsbrieven door Defam zijn verzonden. Defam heeft de door haar verzonden brieven overgelegd, meer in het bijzonder vooraankondigingsbrieven van 20 mei 2023, ingebrekestellingen van 15 oktober 2025 en de opeisingsbrieven van 19 november 2025. De consumenten betwisten ook niet dat zij deze brieven hebben ontvangen. De registraties zijn daarmee technisch juist.

4.5 De door de consumenten aangevoerde omstandigheden doen aan het voorgaande niet af:

- Naar het oordeel van de commissie zijn de genoemde brieven in ieder geval voldoende duidelijk als vooraankondigingen en opeisingsbrieven.

[1] Zie artikel 12 lid 1 in samenhang met artikel 39 lid 2 en lid 3 Algemeen Reglement CKI.
[2] Zie artikel 13 Algemeen Reglement CKI.

Dat andere correspondentie volgens de consumenten onduidelijk was en dat betalingsregelingen niet schriftelijk zouden zijn bevestigd, maakt dat niet anders;

- Dat er na de opeising nog betalingsregelingen konden worden getroffen, doet er – anders dan de consumenten stellen – niets aan af dat Defam het krediet al had opgeëist. Immers, niet alleen voor het inlopen van een achterstand maar ook voor het voldoen van een opgeëist krediet kan een betalingsregeling worden overeengekomen;

- Dat het de bedoeling van de consumenten was om op 5 maart 2026 € 200,- te betalen, in plaats van op de eerder toegezegde datum (23 februari 2026), verandert niet dat het krediet toen al was opgeëist. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat de consumenten uiteindelijk op 5 maart 2026 alsnog € 200,- hebben betaald.

De door de consumenten aangevoerde omstandigheden staan er dus niet aan in de weg dat de registraties technisch juist zijn. Defam heeft de A en de 2 dan ook mogen laten registreren – deze hoeven niet vanwege technische onjuistheid te worden verwijderd. De vordering tot aanpassing van de A2-codering in een A1-codering wordt afgewezen.

Defam handelt niet in strijd met wettelijke verplichtingen

4.6 De consumenten stellen zich op het standpunt dat Defam heeft gehandeld in strijd met diverse wettelijke verplichtingen.[3] De commissie licht hierna toe waarom daar in de gegeven omstandigheden geen sprake van is.

4.7 Volgens de consumenten heeft Defam gehandeld in strijd met haar wettelijke verplichting ervoor te zorgen dat aan haar cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst correct, duidelijk en niet misleidend is.[4] In dat kader wijzen de consumenten erop dat betalings-regelingen soms wel werden bevestigd en soms niet, en dat automatische aanmaningen bleven doorlopen als er een betalingsregeling was overeengekomen. De commissie is van oordeel dat uit de genoemde wettelijke verplichting niet volgt dat betalingsregelingen schriftelijk moeten worden vastgelegd. Evenmin volgt daaruit dat er geen automatische aanmaningen mogen worden verstuurd wanneer er een betalingsregeling is overeengekomen.

[3] Zij noemen in dat kader artikel 4:19 lid 2 Wet op het financieel toezicht (Wft), artikel 4:24a Wft, artikel 4:35a Wft en artikel 7:70a Burgerlijk Wetboek (BW).
[4] Artikel 4:19 lid 2 Wft.

Bovendien is dat juist helder aan de consumenten gecommuniceerd in de brieven van 5 december 2025: *"Ondanks de betaalafspraak worden de aanmaningsbrieven aan u verstuurd. Dit gaat automatisch en stoppen wij niet."*

4.8 De consumenten wijzen ook op de zorgplicht van Defam en haar verplichting te beschikken over adequaat beleid en adequate procedures inzake de omgang met betalingsachterstanden.[5] Tevens moet Defam waar passend respijtmaatregelen treffen voordat een incasso- of invorderingsprocedure wordt gestart. Uit de stukken van partijen blijkt dat Defam op basis van door de consumenten verstrekte informatie hun aflossingscapaciteit heeft beoordeeld en een betalingsregeling heeft voorgesteld. Dat de consumenten zich daar niet in kunnen vinden, dat voorstellen van de consumenten zonder nadere motivering zouden zijn afgewezen, en dat Defam geen uitleg zou hebben gegeven over (eventuele) andere mogelijkheden, kan naar het oordeel van de commissie nog niet maken dat Defam heeft gehandeld in strijd met de genoemde verplichtingen. Zo heeft Defam de consumenten vele malen uitstel verleend voor het inlossen van de achterstand en heeft zij de consumenten duidelijk gewezen op de mogelijkheid dat Defam het dossier zou overdragen aan een gerechtsdeurwaarder. Het een en ander staat er verder bovendien niet aan in de weg dat Defam het krediet op 19 november 2025 heeft mogen opeisen.

4.9 Gelet op het voorgaande worden de volgende vorderingen afgewezen: de vordering tot het terugdraaien van de gevolgen van de overdracht aan de deurwaarder, de vordering tot het vastleggen van een betalingsregeling van € 200,- per maand, de vordering tot herziening van de opeising en de vordering tot het opleggen van de verplichting betalingsafspraken schriftelijk vast te leggen.

Defam is niet verplicht inzage te verstrekken in interne vastlegging

4.10 Tot slot hebben de consumenten gevorderd dat Defam gespreksopnamen, telefoonnotities, interne dossiernotities, berekeningen en beslisnotities moet overleggen. Volgens de consumenten kan alleen dan worden vastgesteld welke instructies Defam heeft gegeven, waarom de reactie van de consumenten op een berekening niet is gevolgd en op welk moment door Defam definitief tot overdracht is besloten.

4.11 De commissie ziet geen aanleiding om Defam op te dragen (aanvullende) stukken over te leggen aan de commissie of aan de consumenten. Op basis van de reeds overgelegde stukken kan de commissie de klacht voldoende beoordelen. De consumenten hebben onvoldoende concreet toegelicht welke feiten met de gevraagde stukken zouden kunnen worden vastgesteld die tot een ander oordeel zouden kunnen leiden.

[5] Artikel 4:24a Wft en artikel 4:35a Wft.

Voor zover het gaat om interne dossiernotities, beslisnotities en andere interne vastleggingen, hebben de consumenten bovendien niet aannemelijk gemaakt waarom Defam gehouden zou zijn dergelijke interne stukken met hen te delen. Dat de consumenten inzicht wensen te verkrijgen in de interne gedachtevorming van Defam, is daarvoor onvoldoende.

Conclusie

4.12 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht ongegrond is en de vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

5. 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI
Artikel 12 lid 1
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.
b Bij een aflopend krediet, een hypothecair krediet overige onroerende zaken, een saneringskrediet en een zakelijke krediet geldt een termijn van twee (2) maanden na de vervaldatum.
c Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.
d Bij een hypothecaire kredietovereenkomst eigen woning geldt een termijn van drie (3) volledige maandtermijnen na de vervaldatum. In specifieke situaties geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.
e Bij een restschuld voortvloeiend uit een hypothecaire kredietovereenkomst geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.
f Bij een operational autoleaseovereenkomst geldt een termijn van twee (2) maanden na de vervaldatum.
g Bij zakelijke overige financiële verplichtingen moet een achterstand gemeld worden als de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van het zakelijk krediet en aangesproken is om binnen de gestelde termijn aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen maar dit nalaat. Er geldt een termijn van vier (4) maanden en een bedrag van meer dan € 1.000,-.
h Bij overige financiële verplichtingen, niet zijnde zakelijke overige financiële verplichtingen geldt een termijn van vier (4) maanden en een bedrag van meer dan € 250,-.

Artikel 13
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.
2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3 Indien de consument na finale kwijting de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 39 lid 2 en lid 3
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.

Wet op het financieel toezicht
Artikel 4:19 lid 2
De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

Artikel 4:24a
1 Een financiëledienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2 Een financiëledienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3 De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan artikel 1:75 bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiëledienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
4 Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.

Artikel 4:35a
Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de ten hoogste toegelaten kredietvergoeding bij krediet, niet zijnde hypothecair krediet.

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:70a

1 Een kredietgever treft waar passend respijtmaatregelen alvorens hij een incasso- of invorderingsprocedure inleidt ten aanzien van een consument.

2 De kredietgever houdt bij treffen van respijtmaatregelen als bedoeld in het eerste lid onder andere rekening met de omstandigheden van de consument.

3 De respijtmaatregelen kunnen onder meer bestaan uit:

a. de gehele of gedeeltelijke herfinanciering van de kredietovereenkomst;

b. een wijziging van de bestaande voorwaarden van de kredietovereenkomst, die onder meer het volgende kan inhouden:

1°. verlenging van de looptijd van de kredietovereenkomst;

2°. wijziging van het soort kredietovereenkomst;

3°. uitstel van betaling voor het gehele of een gedeelte van het afbetalingsplan voor een bepaalde periode;

4°. verlaging van de rentevoet;

5°. aanbieden van een aflossingsvrije periode;

6°. gedeeltelijke aflossingen;

7°. valutaomrekeningen;

8°. gedeeltelijke kwijtschelding en schuldconsolidatie.