Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1022

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen: de consumenten
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen: Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Defam; 6) de aanvullende stukken van de consumenten en 7) de reactie daarop 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 consument en Defam hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten zijn in april 2022 een krediet aangegaan bij Defam. Ten tijde van het aangaan van dit krediet, had consument 1 schulden bij vrienden en kennissen. Op dit krediet ontstonden betalingsachterstanden. Defam heeft op 23 april 2024 een achterstandscodering (A) geregistreerd in het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) van de Stichting BKR (Bureau Krediet Registratie) en op 27 mei 2024 een herstelcodering (H), hierna: de coderingen. De consumenten willen hun huidige hypotheek oversluiten om een aanvullende lening van € 50.000,- te verkrijgen, waarmee consument 1 zijn openstaande privéschulden wil aflossen en de lening van zijn auto in één keer wil afbetalen. De coderingen belemmeren hem daarin. De consumenten vorderen primair verwijdering van de coderingen en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. De commissie oordeelt dat de belangen van Defam bij handhaving op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

3. De beoordeling

De coderingen zijn technisch juist

3.1 De consumenten stellen dat zij geen vooraankondiging hebben ontvangen, en dat de A-codering daarmee niet technisch juist is. De commissie is van oordeel dat de coderingen wel technisch juist zijn. Op grond van artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI moet Defam een schriftelijke waarschuwing (vooraankondiging) versturen, voordat zij overgaat tot het plaatsen van de A-codering. Het staat voldoende vast dat Defam deze vooraankondiging heeft verstuurd en dat de consumenten deze vooraankondiging hebben ontvangen. Defam heeft aangevoerd dat zij de consumenten op 5 april 2024 een ingebrekestelling heeft gestuurd. Hierin gaf zij de consumenten 8 dagen om de betalingsachterstand te voldoen, en bij het uitblijven van betaling, zou Defam de achterstand melden bij het BKR. De consumenten stellen echter dat zij geen erkennen de consumenten dat zij een aanmaning hebben ontvangen, waarin hen 8 dagen werd gegeven om de betalingsachterstand te voldoen. Van de consumenten mag verwacht worden dat zij de stelling dat zij een andere brief dan de vooraankondigingsbrief hebben ontvangen, concreet onderbouwen bijvoorbeeld door de brief die zij wel zeggen te hebben ontvangen in het geding te brengen. De enkele stelling dat de ontvangen aanmaning geen waarschuwing voor een BKR-codering bevatte, zonder nadere onderbouwing, is hiervoor onvoldoende. Tegen deze achtergrond hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd dat de door de consumenten ontvangen brief een andere brief betrof dan de vooraankondigings-brief van 5 april 2024.

De commissie moet een belangenafweging maken

3.2 Defam hoeft niet over te gaan tot verwijdering van de coderingen, en ook niet tot verkorting van de bewaartermijn. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Defam en die van de consumenten. Omdat de coderingen op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consumenten,[1] en deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[2] kunnen de consumenten op grond van hun specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[3] Defam moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de coderingen verwijderen, tenzij zij aantoont dat zij dwingende gerechtvaardigde gronden heeft bij handhaving van de coderingen die zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.[4] En dat is hier het geval.

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Het belang van de consumenten

3.3 Het belang van de consumenten is erin gelegen dat zij hun huidige hypotheek willen oversluiten. Hiermee willen de consumenten een aanvullende lening verkrijgen van € 50.000,- om hiermee openstaande privéschulden af te lossen en de auto af te betalen.

Het belang van Defam

3.4 Het belang van Defam is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en de bescherming van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. Defam is van oordeel dat deze bescherming op dit moment nog nodig is en dat de omstandigheden niet rechtvaardigen dat de coderingen eerder moeten worden verwijderd. De coderingen bieden belangrijke informatie over het betaalverleden van consument 1 voor andere kredietverstrekkers en de termijn van vijf jaar is bedoeld om aan het einde daarvan kredietwaardigheid aan te kunnen tonen.

Het belang van Defam weegt zwaarder

3.5 De commissie is van oordeel dat het belang van Defam bij handhaving van de coderingen nog zwaarder wegen dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.6 De consumenten stellen dat de achterstanden zijn ontstaan toen consument 1 in de ziektewet zat, waardoor het gezinsinkomen daalde. Het lukte consument 1 niet om aan zijn verplichtingen te voldoen. Hoe vervelend ook, deze omstandigheden kunnen Defam niet worden toegerekend en vallen binnen de risicosfeer van de consumenten.

3.7 De commissie volgt de consumenten niet in hun stelling dat de consumenten inmiddels financieel stabiel zijn. Hoewel consument 1 over een vast inkomen beschikt, hebben zij geen spaargeld aangetoond. Het is de commissie nog onvoldoende gebleken dat sprake is van een gedurende een langere periode bestaande bestendige financiële situatie Bovendien hebben de consumenten naast de autolening nog aanzienlijke andere leningen en privéschulden open-staan. Zij blijven hierdoor in hoge mate afhankelijk van geleend vermogen.

3.8 De commissie begrijpt de wens van de consumenten om hun privéschulden en autolening af te lossen. Het oversluiten van de hypotheek zou de financiële positie van de consumenten echter niet verbeteren, althans de consumenten hebben dit niet toegelicht, want de bestaande privéschulden en autolening zouden slechts worden vervangen voor een nieuwe schuld.

3.9 Daarbij merkt de commissie op dat de coderingen de consumenten niet op voorhand uitsluiten van het afsluiten van een krediet. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat consument 1 in januari 2026 een nieuw krediet van € 25.190,- heeft kunnen afsluiten.

Ook hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd dat een extra lening van € 50.000,- financieel haalbaar is, gelet op de financiële verplichtingen die de consumenten al zijn aangegaan en de hoogte van het inkomen.

3.10 De vordering tot verkorting van de bewaartermijn, wordt eveneens afgewezen. De commissie ziet daarvoor op dit moment geen aanleiding, want uit de huidige belangenafweging volgt dat het belang van Defam zwaarder weegt dan het belang van de consumenten. Bovendien kan de commissie niet voorspellen hoe de specifieke omstandigheden, waaronder de financiële situatie van de consumenten, over een bepaalde periode zullen zijn.

Andere belangenafweging op een later moment

3.11 De commissie sluit overigens niet uit dat een nieuwe beoordeling in de toekomst anders uitvalt. Dat geldt vooral als een langere periode is verstreken en de consumenten kunnen aantonen dat hun financiële situatie gedurende langere tijd stabiel is gebleven, geen nieuwe schulden zijn ontstaan en zij spaargeld hebben opgebouwd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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 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