Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0877

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M. C Dello, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Odido Finance B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen Odido
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Odido is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren maar heeft, ook na een schriftelijk rappel, geen verweerschrift ingediend.

1.3 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.

1.4 De consument en Odido hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In het verleden is op naam van de consument bij Odido een aflopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 432,- (hierna: het krediet). De consument vordert verwijdering van de gehele registratie. Dit verzoek ziet daarom zowel op het door Odido geregistreerde krediet als op de daaraan gekoppelde negatieve codering (een achterstandscode A per 26 april 2024 met een werkelijke einddatum van 3 mei 2024 (hierna: de registraties) in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De consument stelt dat het krediet door identiteitsfraude tot stand is gekomen en nooit op zijn naam had mogen worden afgesloten. Odido heeft gelegenheid gekregen hiertegen verweer te voeren, maar heeft, ook na rappel, geen verweerschrift ingediend. De commissie beperkt haar beoordeling daarom tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt toegewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt vast dat Odido, ondanks rappel, heeft nagelaten tijdig een verweerschrift in te dienen. De commissie zal daarom haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar ongegrond of onrechtmatig voorkomt en deze niet buiten de grenzen van het reglement valt.[1] Deze toets vindt plaats op basis van het ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van de consument.

3.2 De consument voert aan dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan doordat zijn ex-partner zonder zijn medeweten en toestemming meerdere contracten op zijn naam heeft afgesloten, waaronder het krediet. De consument stelt hiervan pas later op de hoogte te zijn geraakt. Nadat hij bekend werd met de situatie, heeft hij zich ingespannen om de ontstane betalings-achterstanden af te lossen. De consument is van mening dat de registraties het directe gevolg zijn van identiteitsfraude. Op 28 januari 2021 heeft hij bij de Politie Eenheid Rotterdam aangifte gedaan van onder andere valsheid in geschrifte en oplichting. Het krediet had volgens de consument nooit verstrekt mogen worden. Desondanks heeft de consument, onder protest, de volledige vordering voldaan. Maar Odido heeft hierna de registraties niet verwijderd. De consument heeft vervolgens via verschillende kanalen geprobeerd met Odido in contact te komen om zijn situatie te bespreken. Deze contactpogingen hebben echter niet tot een oplossing geleid, omdat reacties uitbleven of Odido aangaf geen gegevens van de consument te kunnen terugvinden.

3.3 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is erin gelegen dat hij een passende woning voor zijn gezin wil kopen. Op dit moment woont de consument met zijn partner en drie kinderen bij zijn ouders. Deze woonsituatie biedt onvoldoende ruimte voor het gezin. De registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening, waardoor de consument niet in staat is een eigen woning aan te kopen.

3.4 De consument stelt dat de omstandigheden die hebben geleid tot de betalingsproblemen niet langer aanwezig zijn. Zijn financiële en persoonlijke situatie is inmiddels aanzienlijk verbeterd. Hij beschikt over een vast dienstverband en heeft een duurzame relatie.

3.5 Odido heeft daartegen geen verweer gevoerd en geen zwaarder belang gesteld. De commissie oordeelt dat de vordering van de consument haar niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Omdat de consument stelt dat het gehele krediet ten onrechte is geregistreerd en Odido ook met betrekking tot de technische juistheid geen verweer heeft gevoerd, dienen de registraties allemaal verwijderd te worden De vordering wordt toegewezen.

[1] Zie vraag 36 lid 4 van het reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Odido de registraties op naam van de consument in het CKI van het BKR dient te laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verzonden.

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