Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0586

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	22 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting Finance
Aard uitspraak	Bindend advies / Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen / Klacht deels niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. Een rechtsvoorganger van Vesting Finance heeft drie kredieten met diverse bijzonderheidscodes op naam van de consument bij Stichting BKR laten registreren. In een eerdere klachtprocedure in 2019 voor de Geschillencommissie BKR heeft de consument zich beklaagd over de technische juistheid van de bijzonderheidscodes en verwijdering gevorderd. De voorzitter van de Geschillencommissie BKR heeft zijn vordering toen ongegrond verklaard. Tegen die beslissing is de consument niet in beroep gegaan. In de onderhavige klachtprocedure vordert de consument opnieuw dat Vesting Finance alle negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert. De commissie beslist dat de klacht van de consument niet behandelbaar is voor zover deze betrekking heeft op de technische juistheid van de BKR-registraties. Voor zover zijn klacht betrekking heeft op de proportionaliteit en de duur van de BKR-registraties is zijn klacht wel behandelbaar. De commissie oordeelt met betrekking tot dit klachtonderdeel dat de belangen van Vesting Finance op dit moment nog zwaarder wegen dan het belang van de consument en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 25 februari 2025 en 2 maart 2025; 3) het verweerschrift van Vesting Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting Finance.

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 Vesting Finance hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 2009 heeft een rechtsvoorganger van Vesting Finance aan de consument drie kredieten (hierna: de drie kredieten) verstrekt. Deze rechtsvoorganger heeft de drie kredieten op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Een rechtsvoorganger van Vesting Finance heeft met betrekking tot één van de drie kredieten (hierna: krediet 1) een bijzonderheidscode 4 (onbereikbaar) per 17 maart 2010 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 29 december 2011 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.3 Een rechtsvoorganger van Vesting Finance heeft met betrekking tot één van de andere twee van de drie kredieten (hierna: krediet 2) een bijzonderheidscode 4 (onbereikbaar) per 17 maart 2010, een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 29 december 2011 en een bijzonderheidscode 3 (afboeking) per 25 september 2019 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.4 Van het derde krediet is de registratie in het CKI van Stichting BKR inmiddels geëindigd. Sinds 22 januari 2025 staan enkel van krediet 1 en van krediet 2 de gegevens van de consument met de hiervoor weergegeven bijzonderheidscodes in het CKI van Stichting BKR vermeld.

2.5 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Vesting Finance en haar rechtsvoorganger(s), worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.

2.6 In augustus 2019 heeft de consument met betrekking tot de drie kredieten bij de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie (hierna: de Geschillencommissie BKR) een verzoek ingediend tot volledige verwijdering van zijn gegevens uit het CKI van Stichting BKR. Bij beslissing van 24 maart 2020 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie BKR het verzoek van de consument ongegrond verklaard. De consument noch (een rechts-voorganger van) Vesting Finance heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om binnen veertien dagen na deze beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie BKR beroep aan te tekenen bij de Geschillencommissie BKR en om de Geschillencommissie te verzoeken het geschil alsnog verder in behandeling te nemen.

2.7 Bij vonnis van 4 juni 2021 heeft de kantonrechter in de rechtbank Rotterdam de consument ter zake van de drie kredieten veroordeeld om aan een rechtsvoorganger van Vesting Finance € 4.529,22 te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente over € 4.017,15 vanaf 17 februari 2021 tot de dag van de algehele betaling.

2.8 Op 22 september 2023 heeft de consument een e-mail naar (de gemachtigde van) Vesting Finance gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Gezien de huidige situatie met betrekking tot mijn financiën, waaronder lopende beslagleggingen van preferente schuldeisers zoals de Belastingdienst, het UWV en het CAK, is het voor mij onmogelijk om de volledige openstaande kosten te voldoen. Om te voorkomen dat deze zaak wordt overgedragen aan schuldhulpverlening en om een voor beide partijen gunstige regeling te treffen, stel ik u het volgende voor:

1. Ik ben bereid om onmiddellijk een bedrag van 20 procent van de openstaande kosten, wat neerkomt op ongeveer een duizend euro, te betalen als eenmalige betaling.

2. In ruil voor deze betaling verzoek ik om finale kwijting van deze schuld, wat betekent dat ik geen verdere verplichtingen heb met betrekking tot deze schuld.

3. Ik verzoek uw opdrachtgever tevens vriendelijk om de onmiddellijke verwijdering van mijn gegevens met betrekking tot deze schuld uit het BKR-register te regelen. (...)"

2.9 Op 27 december 2023 heeft (de gemachtigde van) Vesting Finance een e-mail naar de consument gestuurd. Hierin staat:

"(...) Via deze wijzen willen wij u laten weten dat onze opdrachtgever akkoord gaat met uw voorstel van 20%. Graag vernemen wij van u wanneer u de betaling kan verrichten. (...)"

De consument heeft op dat moment geen bedrag tegen finale kwijting aan Vesting Finance betaald en finale kwijting heeft op dat moment niet plaatsgevonden.

2.10 Op 21 juni 2024 heeft (de gemachtigde van) Vesting Finance een e-mail naar de consument gestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Mijn collega heeft u op 01-11-2023 laten weten dat wij akkoord gingen met het voorstel tegen finale kwijting.

Graag ontvangen wij voor maandag 24-06-2024 een bedrag van 1057,66 euro op onze rekening. Dit is 20% van het openstaande bedrag. Mochten wij het bedrag niet op tijd binnen hebben, gaan wij verder met onze procedure en vervalt uw akkoord voor de finale kwijting. (...)"

2.11 Op 24 juni 2024 heeft de consument een e-mail naar (de gemachtigde van) Vesting Finance teruggestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) Ik heb vrijdag contact gehad met mijn schuldhulpverlener, de uitkomst is als volgende:

1) ik heb uw bedrijf als gevolmachtigde van uw cliënt een voorstel tot betaling tegen finale kwijting gedaan
2) Uw collega ging met deze voorwaarden akkoord. Hetgeen kon duiden dat hij namens uw cliënt met alle voorwaarden akkoord ging.
3) In uw schrijven verwijst u voor de afhandeling van alle gestelde voorwaarden dat er contact opgenomen dient te worden met vesting finance.

Dit is natuurlijk niet conform de gemaakte afspraken mbt de finale kwijting en verwijdering van ALLE gegevens bij het BKR te Tiel.
Hetgeen ik u maximaal kan bieden onder uw voorwaarden van rechtstreekse afhandeling met vesting finance is 10% van het bedrag vanaf de peildatum dat ik u het initiële voorstel heb doen toekomen. (...)"

2.12 Op 27 juni 2024 heeft (de gemachtigde van) Vesting Finance de consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Na overleg met onze opdrachtgever informeren wij u. Het verwijderen van de BKR-registratie is niet onderhandelbaar via een afkoopregeling.

Onze opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel van 10% tegen finale kwijting zonder verwijdering van de BKR-registratie. Dit voorstel is geldig tot 01-08-2024.

Hieronder uw opties:

Optie 1: U betaald alles en er komt een einddatum aan uw BKR-registratie. De registratie blijft nog 5 jaar zichtbaar.
Optie 2: U betaald het kwijtscheldingsbedrag waarna er een bijzonderheidscode 3 wordt geplaatst en een einddatum met ontvangst betaling (waarna de registratie dan nog 5 jaar zichtbaar is).
Optie 3: U betaald niets en er komt geen einddatum aan uw BKR-registratie. Het bewaartermijn van 5 jaar gaat niet lopen en u blijft dus nog vele jaren aan de negatieve registratie van het BKR vastzitten. (...)

2.13 Op 1 augustus 2024 heeft de consument een e-mail naar (de gemachtigde van) Vesting Finance teruggestuurd. Hierin staat:

"(...) Ik ga voor optie 2, ik betaal de 23e augustus 10 procent. (...)"

2.14 Op 8 januari 2025 heeft (de gemachtigde van) Vesting Finance een e-mail naar de consument gestuurd. Hierin staat:

"(...) Hiermee bevestigen wij u dat u het bedrag tegen finale kwijting heeft betaald en dat dit dossier wordt gesloten. (...)"

2.15 Op 10 januari 2025 heeft de consument een e-mail naar (de gemachtigde van) Vesting Finance teruggestuurd. Hierin staat de volgende passage:

"(...) Dank voor uw bericht, het is fantastisch nieuws dat dit eindelijk tegen finale kwijting is, echter u bent tevens gehouden aan de complete verwijdering van de schuld bij het BKR! Uw conclusie dat de schriftelijke afspraak met uw collega [voornaam] *niet gold is namelijk niet juist en zal juridisch gezien geen stand houden.*

Ik stel u alsnog in staat om dit binnen twee weken na ontvangst dezes te bewerkstelligen en mij het bewijs toe te zenden. (...)"

Vesting Finance heeft hier afwijzend op gereageerd.

2.16 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.17 De consument vordert dat Vesting Finance alle negatieve registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten opnemen (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.18 De consument neemt het standpunt in dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dit verband heeft hij, samengevat, het volgende aangevoerd:

a. De consument was in het verleden niet onwelwillend om de drie kredieten aan Vesting Finance terug te betalen. Het twistpunt is echter dat Vesting Finance hem nooit op zijn juiste adres heeft aangeschreven. Daardoor wist de consument niet van het bestaan van de drie kredieten en klopte de verhouding tussen de oorspronkelijke schuld van de drie kredieten enerzijds en de kosten anderzijds niet meer. Vesting Finance heeft steevast de verzoeken van de consument om dit aan te passen afgewezen, dit ondanks dat hij bereid was de oorspronkelijke bedragen van de drie kredieten terug te betalen.
b. Vesting Finance heeft stuitingsbrieven niet naar het juiste adres van de consument gestuurd. Vesting Finance heeft de drie kredieten intern afgeboekt, maar met een verkeerde datum. Als Vesting Finance de juiste datum zou hebben toegepast, dan waren de BKR-registraties al verwijderd geweest uit het CKI van Stichting BKR. De consument is hiervoor naar de Geschillencommissie BKR gegaan. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft zijn verzoek echter ten onrechte ongegrond verklaard.
c. Zowel Vesting Finance als de gerechtsdeurwaarder die zij heeft ingeschakeld, hebben constant onrechtmatig ten opzichte van de consument gehandeld. Zij zijn een schriftelijke overeenkomst niet nagekomen, hebben de consument onjuiste informatie gegeven, hebben niet gereageerd op zijn verzoeken om contact op te nemen en hebben geen betalingsinformatie aan de consument verstrekt. Daardoor kon hij gemaakte afspraken niet nakomen.
d. De drie kredieten waren verjaard. Ondanks dat heeft de consument toch een bedrag tegen finale kwijting van het restant aan Vesting Finance aangeboden. Als Vesting Finance zich aan de wet zou hebben gehouden en aan haar zorgplicht zou hebben voldaan, was het kwijtingsbedrag echter nooit zo hoog geweest. Daarnaast zijn Vesting Finance en de gerechtsdeurwaarder die zij heeft ingeschakeld vergeten dat niet de tweede afspraak over de finale kwijting leidend is, maar de eerste afspraak die zij hebben gemaakt over de finale kwijting. Vesting Finance meent dat zij de consument uit coulance uiteindelijk finale kwijting heeft verleend, maar de gerechtsdeurwaarder die zij heeft ingeschakeld heeft een fout gemaakt door te stellen dat de consument zich niet aan de tweede overeenkomst over finale kwijting heeft gehouden.
e. Ten onrechte wordt de consument door het handelen van Vesting Finance jarenlang gestraft. Daardoor kan hij met zijn gezin niets opbouwen voor de toekomst. Hij kan geen hypothecaire geldlening krijgen, geen auto en geen eigen onderneming starten.

f. Ten onrechte beweert Vesting Finance dat de samenleving er belang bij heeft dat de consument geen schone lei krijgt. Dat raakt de consument buitengewoon zwaar, omdat zijn schuld bij Vesting Finance niet door zijn toedoen zo hoog is opgelopen. De consument heeft jarenlang moeten vechten tegen het onrecht dat Vesting Finance hem heeft aangedaan. Het is uiterst wrang dat zijn gezin lijdt door de handelwijze van Vesting Finance.

Het verweer van Vesting Finance

2.19 Vesting Finance voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of Vesting Finance de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Vesting Finance en haar rechtsvoorganger(s) als zakelijke klanten bij Stichting BKR zijn aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen enerzijds Vesting Finance en haar rechtsvoorganger(s) en anderzijds Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] Vesting Finance is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De commissie zal de vordering van de consument dus (mede) moeten beoordelen op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[2] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter 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 f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

3.5 De commissie zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van Vesting Finance bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] Voordat de commissie aan die belangenafweging toekomt, is echter het volgende van belang.

De klacht van de consument is niet behandelbaar voor zover deze ziet op de technische juistheid van de BKR-registraties

3.6 De klacht van de consument is niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de technische juistheid van de BKR-registraties. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.7 In vraag 3.2 van het reglement staat dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als diens klacht al bij Kifid of bij een rechtsvoorganger van Kifid in behandeling is geweest. Die situatie doet zich in deze zaak voor. Vast staat immers dat de voorzitter van de Geschillencommissie BKR bij beslissing van 24 maart 2020 het verzoek van de consument tot volledige verwijdering van de BKR-registraties ongegrond heeft verklaard. De commissie constateert dat de BKR-registraties dateren van vóór deze beslissing van de voorzitter van de Geschillencommissie BKR. Dit betekent dat de commissie niet (opnieuw) kan beoordelen of de BKR-registraties technisch juist zijn en dat moet worden uitgegaan van de gegevens in het CKI van Stichting BKR.

---

[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[3] Artikel 17 lid 1 onder c AVG. Naast de andere wetsartikelen die in deze uitspraak worden aangehaald is dit wetsartikel te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

De klacht van de consument is wel behandelbaar voor zover deze ziet op de proportionaliteit en de duur van de BKR-registraties

3.8 De klacht van de consument is wél behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de proportionaliteit en de duur van de BKR-registraties op grond van een belangenafweging op basis van de huidige feiten en omstandigheden. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

De wederzijdse belangen van partijen

3.9 Onder 2.18 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.

3.10 Daartegenover huldigt Vesting Finance het standpunt dat bij de afweging tussen het individuele belang van de consument en het maatschappelijke belang van een transparante en betrouwbare kredietregistratie het laatstgenoemde belang zwaarder weegt. Vesting Finance heeft aangevoerd dat, hoewel de consument stelt dat de BKR-registraties hem belemmeren bij het verkrijgen van een hypothecair krediet en het opstarten van een onderneming, hij voor deze stellingname geen objectieve onderbouwing heeft aangereikt. Concrete bewijsstukken die aantonen dat kredietverlening expliciet is geweigerd als gevolg van de BKR-registraties ontbreken volgens Vesting Finance. Nu geen sprake is van een acute noodsituatie noch van uitzonderlijke schrijnende omstandigheden, ontbreekt volgens Vesting Finance een toereikende grond voor verwijdering van de BKR-registraties op grond van disproportionaliteit. De betalingshistorie van de consument dient inzichtelijk te blijven voor toekomstige kredietverleners, aldus nog steeds Vesting Finance.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.11 De commissie is van oordeel dat Vesting Finance voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.12 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consument heeft dat zelf beschreven en het blijkt ook uit de e-mailwisselingen die hij over heeft gelegd. Zo schrijft de consument in zijn e-mail van 22 september 2023 aan de gemachtigde van Vesting Finance, waarvan hiervoor onder 2.8 passages zijn opgenomen, dat het voor hem vanwege diverse beslagen door preferente schuldeisers zoals de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en het Centraal Administratie Kantoor, onmogelijk is om zijn volledige schuld terug te betalen.

Daarnaast blijkt uit de e-mail van 24 juni 2024 van de consument aan (de gemachtigde van) Vesting Finance, waarvan hiervoor onder 2.11 passages zijn weergegeven, dat hij een beroep heeft gedaan op schuldhulpverlening. Gelet daarop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument op dat moment in een problematische schuldensituatie verkeerde. Dit alles weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument. Hoezeer de commissie ook begrip heeft voor de moeilijke periode van de consument, die omstandigheden liggen in zijn risicosfeer.

3.13 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert. Ook de omstandigheid dat hij inmiddels overeenstemming heeft bereikt met Vesting Finance over een kwijtingsbedrag met betrekking tot de drie kredieten en de beëindiging daarvan, weegt voor de commissie mee in zijn voordeel. Daardoor is de financiële situatie van de consument aanzienlijk verbeterd. Dit legt naar het oordeel van de commissie echter een beperkt gewicht in de schaal vanwege het feit dat de aldus verbeterde financiële situatie van de consument een direct gevolg is van het feit dat Vesting Finance 80% van haar vorderingen op de consument heeft moeten afboeken.

3.14 Wat bij de belangenafweging verder in het nadeel van de consument meeweegt is dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De consument heeft slechts één betaalspecificatie van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen in het geding gebracht. Daaruit blijkt dat hij in de maand februari 2025 een netto-uitkering van € 1.264,88 heeft ontvangen. Overige bewijsstukken van zijn inkomen heeft de consument niet overgelegd. Voor de commissie is bovendien niet komen vast te staan dat hij over spaargeld beschikt. Dit alles leidt voor de commissie tot twijfel over de bestendigheid van de huidige financiële situatie van de consument.

3.15 De consument heeft toegelicht dat hij vanwege de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan afsluiten voor de financiering van de koop van een woning en dat hij vanwege de BKR-registraties geen auto kan aanschaffen of een eigen onderneming kan opstarten. De consument heeft deze stellingen echter op geen enkele manier onderbouwd. De commissie kan daarom niet anders dan hieraan voorbijgaan.

3.16 Van groot belang is voor de commissie ten slotte nog het volgende. Vesting Finance heeft op 8 januari 2025 aan de consument bevestigd dat hij het overeengekomen kwijtingsbedrag aan haar heeft betaald en dat Vesting Finance het dossier zal sluiten. Dit blijkt uit de e-mail van (de gemachtigde van) Vesting Finance van die datum, waarvan hiervoor onder 2.14 een passage is opgenomen. Alhoewel deze betaling in het uittreksel uit het CKI van Stichting BKR van 25 januari 2025, dat onderdeel is van het procesdossier, nog niet is verwerkt, gaat de commissie ervan uit dat Vesting Finance inmiddels een werkelijke einddatum aan Stichting BKR heeft gemeld. Gelet daarop constateert de commissie dat van de bewaartermijn van vijf jaar nauwelijks een half jaar is verstreken. Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg.

Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van zijn betaalhistorie.

Over de vermeende toezegging door Vesting Finance

3.17 De commissie begrijpt dat de consument het standpunt inneemt dat hij gerechtvaardigd erop heeft mogen vertrouwen dat Vesting Finance de BKR-registraties zou verwijderen uit het CKI van Stichting BKR als hij het overeengekomen kwijtingsbedrag met betrekking tot de drie kredieten aan Vesting Finance zou betalen.

3.18 Dit betoog van de consument mist doel. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in de wet in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.[5] Dit artikel bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van Vesting Finance. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

3.19 Als de consument al een beroep erop kan doen dat niet de overeenstemming van 1 augustus 2024 (zie randnummer 2.13), maar die van 27 december 2023 (zie randnummer 2.9) juridisch bindend is, wat de commissie in het midden laat, dan heeft te gelden dat de consument naar het oordeel van de commissie grondiger had moeten onderzoeken of daadwerkelijk onderdeel van het aanbod van Vesting Finance was dat zij de BKR-registraties zou (doen) verwijderen nadat de consument het kwijtingsbedrag zou hebben betaald. In de e-mail van 27 december 2023 van Vesting Finance aan de consument staat immers *enkel* dat zij akkoord gaat met een kwijtingspercentage van 20%. Niet gesteld of gebleken is dat de consument bij Vesting Finance heeft nagevraagd of zij de BKR-registraties daadwerkelijk zou (doen) verwijderen als hij het overeengekomen kwijtingsbedrag zou betalen. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht. Dit betekent dat zijn beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

Conclusie

3.20 De conclusie is dat de klacht van de consument niet behandelbaar is voor zover deze betrekking heeft op de technische juistheid van de BKR-registraties. Voor zover de klacht van de consument betrekking heeft op de proportionaliteit en de duur van de BKR-registraties is deze wel behandelbaar.

[5] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Vesting Finance hoeft de duur van de BKR-registraties echter niet te verkorten. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie:

– verklaart de klacht van de consument niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de technische juistheid van de BKR-registraties;

– wijst hetgeen de consument meer of anders heeft gevorderd af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.