

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0046

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	21 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de vaststellingsovereenkomst

Samenvatting

BKR. De consument vordert een schadevergoeding voor de financiële schade die hij stelt te hebben geleden vanwege een foutieve registratie (een bijzonderheidscode 3) in het CKI. Volgens de consument was deze registratie technisch onjuist en onterecht. De commissie stelt vast dat de bijzonderheidscode 3 technisch onjuist was en Vesting het door de consument onverschuldigd betaalde bedrag aan de consument dient te vergoeden. Wat betreft de overige gestelde schade is voor de commissie niet vast komen te staan dat deze schade het gevolg is van de door Vesting onterecht geregistreerde bijzonderheidscode 3. De vordering wordt gedeeltelijk 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) het verweerschrift van Vesting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. A. Molenberg, jurist bij ARAG. Namens Vesting was aanwezig: de heer mr. [naam], Legal Counsel.
- 1.3 De consument en Vesting hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In november 2008 heeft de consument bij DSB Bank N.V. een persoonlijke lening gesloten ter hoogte van € 18.615,12 (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Vesting, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

- 2.2 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft DSB Bank op 1 juni 2013 een achterstands-melding (A) in het CKI laten registreren.
- 2.3 Op 16 januari 2014 heeft DSB Bank de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.
- 2.4 In 2014 is DSB Bank een gerechtelijke procedure gestart tegen de consument. Die procedure heeft geleid tot een schikking. De schikking is vastgelegd in een vaststellings-overeenkomst (relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak) en is in april 2015 door partijen ondertekend. De Rechtbank Groningen heeft de vaststellings-overeenkomst op 9 juni 2015 vastgelegd in een proces-verbaal, uitgegeven voor grosse. In deze vaststellingsovereenkomst is onder meer het volgende vastgelegd. De consument zal aan DSB Bank € 6.500,- (hierna: het schikkingsbedrag) betalen. Het schikkingsbedrag zal in maandelijkse termijnen van € 25,- aan DSB Bank worden voldaan. Na betaling van het schikkingsbedrag hebben de consument en DSB Bank niets meer van elkaar te vorderen en is er sprake van finale kwijting over en weer. Na betaling van het schikkingsbedrag zal DSB Bank een BKR-registratie doen. De consument heeft zich aan deze regeling gehouden.
- 2.5 In mei 2021 hebben de curatoren van de failliete DSB Bank de vordering op de consument verkocht en overgedragen aan Intrum Nederland B.V. (hierna: Intrum). Medio 2021 is Intrum als schuldeiser opgevolgd door Vesting.
- 2.6 Begin 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. De consument was van mening dat de A2-codering in het CKI aangepast moest worden naar een herstelcode H en een bijzonderheidscode 1. In mei 2022 heeft Vesting de registratie aangepast.
- 2.7 Hierna heeft de consument op 30 mei 2022 een slottermijn van € 4.350,- betaald en daarmee het gehele schikkingsbedrag van € 6.500,- voldaan. Vesting heeft per die datum een bijzonderheidscode 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) en een einddatum in het CKI laten registreren. Deze negatieve registratie (hierna: de registratie) blijft vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.8 In 2024 heeft de consument contact opgenomen met Vesting in verband met de bijzonderheidscode 3. Vesting heeft bij die gelegenheid kenbaar gemaakt dat deze codering verband houdt met de afboeking van een bedrag van € 2.879,95. Op 7 maart 2024 heeft de consument dit bedrag aan Vesting voldaan. Op 11 maart 2024 heeft Vesting de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument verwijderd uit het CKI. Hiermee zijn er op dit contract geen negatieve registraties meer zichtbaar in het CKI.

- 2.9 Op 27 maart 2024 heeft de consument Vesting aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden financiële schade. Vesting heeft de aansprakelijkheid afgewezen. Verdere uitwisseling van de 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 vordering

- 2.10 De consument stelt dat Vesting onterecht een bijzonderheidscode 3 in het CKI heeft laten registreren en vordert vergoeding van het volgens hem onverschuldigd betaalde bedrag van € 2.879,95 en van de financiële schade van € 16.547,- die hij stelt te hebben geleden als gevolg van deze foutieve registratie, in totaal € 19.426,95 (en) met wettelijke rente daarover vanaf 7 maart 2024. Tevens vraagt de consument om vergoeding van de buitengerechtelijke kosten van € 200,- conform de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van het Kifid. Hij voert hiertoe het volgende aan.
- 2.11 In februari 2024 heeft de consument een bod op een woning gedaan, hetgeen onder voorwaarde van financiering is geaccepteerd. De door de consument aangevraagde hypothecaire geldlening werd echter afgewezen vanwege een BKR-registratie. De consument wist tot op dat moment niet dat Vesting een bijzonderheidscode 3 in het CKI had laten registreren, waardoor er voor hem op dat moment geen hypothecaire geldlening mogelijk was. Vesting informeerde de consument dat hij nog een restschuld had van € 2.879,95. Dit bedrag zou Vesting als oninbaar hebben afgeboekt, hetgeen de bijzonderheidscode 3 zou rechtvaardigen. Dit is volgens de consument onjuist. In april 2015 heeft de consument met DSB Bank een vaststellingsovereenkomst gesloten. In deze vaststellingsovereenkomst zijn partijen overeengekomen dat van de openstaande vordering van € 8.137,13 de consument € 6.500,- (hierna ook: het schikkingsbedrag) betaalt. Na betaling van het schikkingsbedrag is er sprake van finale kwijting over en weer. In mei 2022 heeft de consument het volledige schikkingsbedrag voldaan. Om alsnog een hypothecaire geldlening te verkrijgen door de registratie uit het CKI te laten verwijderen, heeft de consument onder protest het bedrag van € 2.879,95 betaald. Via de goede contacten die de hypotheekadviseur van de consument had met een andere hypotheekverstrekker, is het de consument alsnog gelukt een hypothecaire geldlening te verkrijgen binnen de termijn van de ontbindende voorwaarden. Deze hypothecaire geldlening resulteert echter in hogere hypotheeklasten van € 16.547,- over de komende 30 jaar en extra gemaakte kosten. Volgens de consument is Vesting op grond van het voorgaande gehouden het onverschuldigde betaalde bedrag van € 2.879,95 terug te betalen en de schade van € 16.547,- te vergoeden.

Het verweer

- 2.12 Vesting heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Bevoegdheid

- 3.1 Voordat de commissie de klacht zal behandelen zal zij eerst ingaan op de vraag van Vesting of de commissie bevoegd is om over deze kwestie een uitspraak te doen. Vesting stelt dat de vordering van de consument weliswaar zijn oorsprong vindt in een vermeende onjuiste registratie, echter de vordering die de consument instelt is volgens Vesting gebaseerd op onverschuldigde betaling en schade uit hoofde van onrechtmatige daad. Vesting is van mening dat een dergelijke geldvordering enkel kan worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument behandelbaar is. De vordering gebaseerd op onverschuldigde betaling vloeit rechtstreeks voort uit de financiële dienst die de consument heeft afgenomen. Deze vordering is behandelbaar op grond van vraag 1 onder 1, sub b van het reglement. De schadevordering baseert de consument op de door Vesting geplaatste registratie in het CKI bij BKR. Deze vordering is behandelbaar op grond van vraag 1 onder 2, sub b van het reglement. De commissie is daarom bevoegd om de klacht te behandelen.

Waarover oordeelt de commissie?

- 3.2 De commissie dient te oordelen over de vraag of Vesting gehouden is de consument een vergoeding van € 19.426,95, wettelijke rente daarover en buitengerechtelijke incassokosten te betalen.

Beoordeling van de technische juistheid van bijzonderheidscode 3 en de geldvordering

- 3.3 Vesting is verplicht om bepaalde feiten te melden aan BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.¹ Als Vesting een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet Vesting een bijzonderheidscode 3 melden bij BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.²
- 3.4 Vesting betwist dat er sprake is van een foutieve registratie. Vesting onderbouwt die betwisting als volgt. De registratie is geplaatst conform de afspraken, gemaakt in de vaststellingsovereenkomst en in overeenstemming met het geldende reglement CKI. Het bedrag van de vordering op de consument die Intrum van DSB Bank heeft overgenomen is niet gelijk aan het schikkingsbedrag van € 6.500,-, maar aan het door de consument in totaal aan DSB Bank verschuldigde bedrag van € 8.270,79. Voor dit bedrag stond de vordering bij DSB Bank in de boeken en dit is het bedrag van de vordering die aan Intrum (inmiddels Vesting) is overgedragen.

¹ Artikel 10 lid 1 reglement CKI

² Artikel 13 lid 1 reglement CKI

Dat DSB Bank voor het meerdere boven € 6.500,- aan de consument finale kwijting heeft verleend voor het restant maakt dit niet anders. Het meerdere is afgeboekt door Vesting en omdat het afgeboekte bedrag hoger is dan € 250,- is er terecht een code 3 in het CKI geplaatst, aldus Vesting.

- 3.5 De commissie gaat niet mee in de stelling van Vesting. De commissie licht dit als volgt toe. Op 12 januari 2015 bedroeg de openstaande vordering € 8.137,13. Tegen de hoogte van deze vordering is door de consument verweer gevoerd. Hierna zijn partijen een schikking overeengekomen. Partijen verschillen van mening hoe deze vaststellingsovereenkomst moet worden uitgelegd. Bij de uitleg van deze overeenkomst speelt niet alleen de zuiver taalkundige uitleg van die bepalingen een rol. Het komt aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij daarover redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. In de vaststellingsovereenkomst is vastgelegd dat de consument een bedrag van € 6.500,- in termijnen diende te betalen. Niet weersproken is dat bij het vaststellen van de hoogte van dit bedrag bepaalde verweren van de consument tegen de oorspronkelijke vordering zijn verdisconteerd. Hieruit volgt dat partijen hebben vastgesteld dat de hoogte van de vordering van DSB Bank op de consument niet € 8.137,13, maar € 6.500,- bedroeg. Deze uitleg wordt ondersteund door hetgeen in artikel 4 van de overeenkomst is bepaald. Immers, op grond van dit artikel zou, ook als de consument zich niet aan de bepalingen van de overeenkomst zou houden, nog steeds slechts het schikkingsbedrag van € 6.500,- verschuldigd zijn. Gevolg van niet nakoming door de consument zou slechts zijn dat het schikkingsbedrag ineens opeisbaar zou zijn. Bovendien is in artikel 3 van de vaststellings-overeenkomst overeengekomen dat na betaling van het schikkingsbedrag partijen over en weer niets meer van elkaar te vorderen hebben. Het schikkingsbedrag van € 6.500,- is door de consument in mei 2022 geheel voldaan. Na die voldoening was er geen schuld van de consument meer. Dit betekent dat de registratie van de 3-codering technisch onjuist was en dat de betaling door de consument op 7 maart 2024 onverschuldigd is gedaan. De commissie oordeelt dat Vesting het bedrag van die betaling, € 2.879,95, aan de consument dient te vergoeden.
- 3.6 Wat betreft de financiële schade van € 16.547,- die de consument stelt te hebben door hogere hypotheeklasten, is de commissie van oordeel dat de consument zijn vordering onvoldoende heeft onderbouwd. Vesting heeft de 3-codering verwijderd binnen vijf dagen na het verzoek daartoe van de consument. Het is voor de commissie niet gebleken dat het voor de consument niet mogelijk zou zijn geweest alsnog de offerte van de eerste hypotheekverstrekker te accepteren. De consument heeft er echter zelf voor gekozen met de tweede hypotheekverstrekker een hypothecaire geldlening af te sluiten met hogere kosten. Het gevorderde bedrag van € 16.547,- hoeft dan ook niet door Vesting vergoed te worden, ook nu de consument tijdens de zitting heeft bevestigd dat het traject met de eerste hypotheekverstrekker nog openstond, maar hij vanwege tijdsdruk geen gebruik heeft gemaakt van het eerder gekozen traject.

Vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten

- 3.7 De consument vordert vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. Deze vordering is door Vesting betwist. De commissie is van oordeel dat de consument, die gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, een vergoeding toekomt. Op grond van artikel 6:96, aanhef en sub c BW moet het gaan om redelijke kosten die worden gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij buitengerechtelijke incassokosten heeft gemaakt. Voor dergelijke kosten geldt de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten.³ In deze zaak geldt het tarief voor zaken met een toegewezen bedrag van € 2.000,- tot € 5.000,- (tarief II). Volgens dit tarief bedraagt de vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten € 75,-. De commissie ziet geen aanleiding om van het tarief volgens deze regeling af te wijken. De commissie wijst het bedrag van € 75,- toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Vesting binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- een bedrag van € 2.879,95 aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 7 maart 2024 tot aan de dag van algehele voldoening;
- de consument € 75,- betaalt voor de buitengerechtelijke incassokosten;
- wijst het meer of anders gevorderde 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

³ Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de vaststellingsovereenkomst

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) „**persoonsgegevens**”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
- 2) „**verwerking**”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken. (...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
 - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
 - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft 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 e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsoverweging.

(...)

Vaststellingsovereenkomst

(...)

Artikel 1

[de consument] zal na totstandkoming van deze vaststellingsovereenkomst aan DSB betalen een bedrag van € 6.500,00. (hierna: het schikkingsbedrag). Het verschuldigde bedrag zal in maandelijkse termijnen van € 25,00 worden voldaan op rekeningnummer NL [nummer] ten name van DSB Bank N.V. en onder vermelding van "[kenmerk]".

De eerste termijn is verschuldigd uiterlijk op 30 april 2015. De tweede termijn uiterlijk op 31 mei 2015 enzovoort.

[de consument] is bevoegd het verschuldigde bedrag zonder boete vervroegd in te lossen.

Artikel 2

DSB draagt er zorg voor dat binnen vier weken na ontvangst van het in art 1 genoemde schikkingsbedrag bij het BKR in Tiel registratie volgens het BKR Reglement plaatsvindt.

Artikel 3

Partijen komen overeen dat zij na betaling van het schikkingsbedrag over en weer niets meer van elkaar te vorderen hebben ter zake de kredietverlening. Partijen verlenen elkaar in dat geval over en weer finale kwijting, zodat zij op geen enkele wijze een andere partij in of buiten rechte kunnen aanspreken ten aanzien van het in de considerans genoemde kredietovereenkomst. De totstandkoming van deze regeling houdt mede verband met rectificatie uit coulance ten aanzien van de door [de consument] betaalde koopsommen. Door partijen is uitdrukkelijk afgesproken dat [de consument] geen beroep zal doen op de door de curatoren van BSB Bank in het leven geroepen (volledige) compensatieregeling en hij derhalve geen vordering in of buiten rechte jegens DSB zal indienen nu volledige compensatie reeds in het voorstel is meegenomen.

Artikel 4

Indien [de consument] op enig moment achterstallig is in de betaling van twee of meer vervallen termijnbedragen en, na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de nakoming van zijn verplichtingen, wordt het restant van het alsdan uitstaande schikkingsbedrag onmiddellijk in zijn geheel opeisbaar.

(...)