Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0210

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. A.M. Verweij-Hoogveld, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Aard uitspraak	Incassotuchtuitspraak
Uitkomst	Klacht deels gegrond

Samenvatting

Incassotuchtklacht. De commissie acht de klacht van de consument over de handelwijze van Vesting deels gegrond. Het verwijt dat Vesting niet reageerde op de consument acht de commissie niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Maar door de consument geen of onvoldoende onderliggende stukken van de openstaande vorderingen toe te sturen en door foutieve informatie met hem te delen, heeft Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De commissie acht hiervoor het opleggen van een berisping gepast.

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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Vesting; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Vesting en 6) door Vesting ingestuurde tussen de consument en Vesting gedane mondelinge uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 23 oktober 2025.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Vesting was de heer [naam 1], legal counsel, aanwezig. Na de hoorzitting hebben partijen onderzocht of alsnog tot een oplossing van de klacht kon worden gekomen, maar dit is niet gelukt. Dit heeft tot gevolg dat de commissie haar oordeel over de klacht zal geven.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Naar aanleiding van ongeoorloofde achterstanden op de betaalrekening en op het doorlopend krediet van de consument bij ING, heeft ING haar vorderingen op de consument ter incasso aan Vesting overgedragen.

2.2 Op 17 juli 2024 heeft de consument Vesting – na ontvangst op diezelfde dag van de brief van Vesting om de openstaande vorderingen binnen 10 dagen te betalen – gemaild met het verzoek het volledige dossier met bijlagen naar hem toe te sturen. De consument heeft de reden van zijn verzoek toegelicht: vanwege de lange doorlooptijd beschikte hij niet meer over alle correspondentie. Hiernaast heeft de consument Vesting enkele vragen gesteld waaronder een vraag over de actualiteit van de renteberekening.

2.3 Op 24 juli 2024 heeft de consument Vesting gerappelleerd, een reactie van Vesting was nog niet ontvangen. Op 30 juli 2024 heeft Vesting gereageerd en enkele stukken uit haar dossier toegestuurd.

2.4 Op 1 augustus 2024 heeft de consument Vesting gemaild omdat volgens hem op 24 juli 2025 niet alle correspondentie was toegestuurd en een specificatie van de rente ontbrak.

2.5 Op 5 augustus 2024 heeft Vesting hierop de consument geschreven:

> *"(...) U geeft aan dat wij verzuimen om volledige onderbouwing toe te sturen, dat onze communicatie gebrekkig is omdat de e-mails zonder inhoud worden verzonden en doet u een aanbod tegen finale kwijting op de voorwaarde dat uw BKR-registratie wordt verwijderd. Als reactie op uw punten, melden wij u het volgende.*
>
> *De onderbouwing van de ING bank heeft u ontvangen op 30 juli 2024. Een deel van de correspondentie van Vesting Finance, van ná de overdracht van uw dossier, is u toegezonden op 01 augustus jl.. Helaas ontbreken de eerste twee brieven, waarvoor onze welgemeende excuses. Wij hopen dat u begrijpt dat dat niet met opzet wordt gedaan, wij hebben daar tenslotte geen enkele baat bij. Volledigheidshalve treft u in de andere bijlages de eerste twee sommaties. Hierin staat ook de specificatie vermeld.*
>
> *Als inhoud van de verzonden e-mails verwijzen wij naar de bijlages. Dit is onzes inziens duidelijk genoeg en voldoende.(...)"*

2.6 Op 30 augustus 2024 heeft de consument tegen finale kwijting een deel van de vorderingen (€ 2.375,-) betaald aan Vesting. Vesting heeft hierop laten weten dat in het CKI[1] van het BKR[2] de bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) zal worden opgenomen in combinatie met 30 augustus 2024 als werkelijke einddatum.

2.7 Op 4 september 2024 heeft Vesting de consument gemaild dat het dossier gesloten is wat betekent dat er geen betalingen meer hoeven te worden gedaan. En verder staat er in deze mail dat er een 'einddatum' bij BKR wordt aangemeld.

2.8 Op 24 september 2024 heeft de consument Vesting gemaild dat de gegevens in het CKI nog niet waren aangepast en naar de reden daarvan gevraagd.

---

[1] CKI: Centraal Krediet Informatiesysteem
[2] BKR: Stichting Bureau Krediet Registratie

Hiernaast heeft de consument gevraagd of al op zijn verzoek van 17 september 2025 is beslist om op grond van een belangenafweging de negatieve BKR-coderingen te verwijderen.

2.9 Op 26 september 2024 heeft Vesting de consument gemaild:

> *"(...) Bedankt voor uw e-mails. Wij hebben u echter eerder aangegeven dat pas bij volledige betaling u een BKR belangenafweging kan indienen. Tot op heden hebben wij het restant bedrag van € 423,23 niet mogen ontvangen.*
> *Mocht dit door u wel betaalt zijn dan verzoeken wij u ons een betaalbewijs te doen toekomen. (...)"*

2.10 Op 20 maart 2025 heeft Vesting de consument gemaild:

> *"(...) Opnieuw[3] vraagt u ons om de coderingen behorend bij uw BKR-registraties te verwijderen zonder dat u daarbij aantoonbaar nieuwe informatie verstrekt, die een verwijdering rechtvaardigt.*
> *(...)*
> *Voor wat betreft uw reactie over de AVG verwijzen wij u naar de volgende uitspraak van de Hoge Raad:*
> *Het draait om de vraag op welke van de in art. 6 lid 1 Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: **AVG**) genoemde verwerkingsgrondslagen een codering in het Centraal kredietinformatiesysteem (hierna: **CKI**) van het Bureau Kredietregistratie (hierna: **BKR**) kan worden gebaseerd. Het hof heeft geoordeeld dat de gegevensverwerking is gegrond op de uitvoering van een wettelijke plicht als bedoeld in 6 lid 1, aanhef en onder c, AVG, zodat de betrokkene geen recht van bezwaar (art. 21 AVG) en geen recht op gegevens wissing (art. 17 AVG)toekomt . De tegen die oordelen gerichte klachten zijn, gelet op de prejudiciële beslissing van uw Raad van 3 december 2021 (ECLI:HR:NL:2021:1814) terecht voorgesteld. (...)"*

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt over de handelwijze van Vesting en over haar werkwijze die hij als respectloos en misbruik van macht ervaart. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling zijn vordering tot betaling van immateriële schadevergoeding ingetrokken naar aanleiding van de toelichting van de commissie dat zij niet bevoegd is te bepalen dat deze vordering aan hem moet worden betaald.

[3] De consument had hiervoor twee keer Vesting verzocht de BKR-registraties vroegtijdig te laten verwijderen. Deze verzoeken van de consument heeft Vesting op 8 oktober 2024 en op 12 maart 2025 afgewezen.

2.12 Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft de consument op de vraag van de commissie bevestigd dat hij over de volgende drie klachtonderdelen een oordeel van de commissie wil.

2.13 Allereerst klaagt de consument erover dat Vesting vaak niet reageert op zijn verzoeken en vragen.

2.14 Ten tweede klaagt de consument erover dat Vesting – ondanks de verzoeken van de consument daartoe – onvoldoende stukken of geen stukken toestuurt, zoals het volledige dossier en een specificatie van de rente.

2.15 En het derde klachtonderdeel ziet erop dat de consument Vesting verwijt informatie toe te sturen die inhoudelijk fout is, de toegestuurde informatie is namelijk in strijd met wet- en regelgeving en gedragsregels van de NVI[4]. Zo stelt Vesting ten onrechte dat – ondanks de verleende finale kwijting en de naar aanleiding daarvan gegeven informatie over het indienen van een verzoek om vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties – het verwijderingsverzoek alleen dan wordt behandeld als de consument de volledige vordering betaalt, zie hiervoor onder 2.9. Ook is de stelling van Vesting dat de grondslag voor de rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 sub c AVG[5], onjuist.

Het verweer

2.16 Vesting heeft een formeel verweer gevoerd. Zo voert Vesting aan dat de klacht niet behandelbaar is omdat de consument naast deze klachtprocedure ook een civiele procedure heeft opgestart over de handelwijze van Vesting tegenover hem.

2.17 Hiernaast voert Vesting een inhoudelijk verweer. Kort gezegd stelt Vesting dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond moet worden geacht. Vesting neemt het standpunt in dat zij op de consument heeft gereageerd, herhaaldelijk stukken heeft verstrekt en uitleg heeft gegeven over het dossier. De consument heeft meer dan eens aanvullende vragen gesteld die door Vesting binnen redelijke termijn zijn beantwoord. Dat de consument zich niet in alle antwoorden kan vinden, betekent niet dat geen sprake zou zijn geweest van zorgvuldige communicatie, aldus Vesting. Dat Vesting zou hebben toegezegd dat bij aflossing van de hoofdsom de belangenafweging zou leiden tot verwijdering van de BKR-registraties, is niet juist. Evenmin is juist dat een dergelijke toezegging later zou zijn ingetrokken. De AVG-verzoeken van de consument zijn niet genegeerd, daarop is gereageerd. Vesting erkent dat de passage in haar brief van 20 maart 2025 over de grondslag van de verwerking van persoonsgegevens in het CKI onjuist is. De juiste grondslag voor de verwerking van in dit geval persoonsgegevens ter zake van BKR-registraties in het CKI is artikel 6 lid 1 onder f AVG.

[4] NVI: Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen.
[5] AVG: Algemene verordening gegevensbescherming.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

3.1 De commissie begrijpt dat Vesting een beroep doet op vraag 3 onder 3 van het reglement waarin staat dat Kifid de klacht van de consument niet behandelt als deze klacht in behandeling is bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. De commissie passeert dit beroep van Vesting omdat van behandeling van eenzelfde klacht geen sprake is. In deze kwestie moet de commissie oordelen over de vraag of Vesting tuchtrechtelijk verwijtbaar handelde. En omdat deze vraag niet aan de rechtbank is voorgelegd, is de klacht van de consument behandelbaar.

Vesting heeft gereageerd op de verzoeken van de consument

3.2 De commissie stelt aan de hand van de gewisselde stukken vast dat de communicatie vanuit Vesting naar de consument toe weliswaar rommelig is verlopen, maar dat door Vesting wel op de vragen en verzoeken van de consument is gereageerd. Tegelijkertijd stelt de commissie vast dat de consument veel moeite heeft moeten doen om de gevraagde stukken en informatie te ontvangen. Maar omdat de gevraagde stukken/ informatie wel door de consument zijn ontvangen, is de commissie van oordeel dat wat dit klacht-onderdeel betreft van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen sprake is.

Vesting heeft geen of onvoldoende stukken toegestuurd

3.3 De commissie stelt met de consument vast dat Vesting geen of onvoldoende stukken toestuurde, zoals in wezen ook door Vesting in haar reactie van 5 augustus 2024 is erkend en waarvoor zij haar excuses heeft aangeboden. Zie hiervoor onder 2.5 waaruit volgt dat Vesting in haar tweede reactie nog ontbrekende brieven toestuurde en de gevraagde specificatie van de rente. Een handelwijze die de commissie tuchtrechtelijk verwijtbaar acht.

Vesting heeft onjuiste informatie verstrekt

3.4 De commissie is van oordeel dat Vesting twee keer onjuiste informatie aan de consument verstrekte. Een handelwijze die de commissie tuchtrechtelijk verwijtbaar acht. Zo is de informatie van Vesting over het pas kunnen indienen van een verzoek om vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties na volledige betaling van de vordering onjuist. Niet alleen omdat de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens die hem betreffen. Maar zeker ook omdat Vesting daarvoor al met de consument had afgesproken dat hij met de betaling van € 2.375,- aan zijn verplichtingen tegenover ING had voldaan, zie hiervoor 2.6 en 2.7. Hiernaast stelt de commissie vast dat Vesting in deze procedure heeft erkend dat de juiste grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens ter zake BKR- registraties artikel 6 lid 1 onder f AVG betreft en niet sub c van dat artikel, zoals zij de consument eerder voorhield.

De gevolgen van de gegronde klacht

3.5 Bij de beoordeling van de vraag of dit betekent dat aan Vesting maatregelen moet worden opgelegd, en, zo ja, welke, houdt de commissie rekening met de ernst van de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging en de impact die deze op de consument kan hebben gehad.

3.6 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat bij de tuchtrechtelijke verwijtbare gedragingen de maatregel van berisping past.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van de consument deels gegrond;
- legt Vesting de maatregelen van berisping op.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl