Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1123

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

Datum uitspraak	19 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR. De consumenten vorderen een schadevergoeding voor de financiële en immateriële schade die zij stellen te hebben geleden vanwege de door Defam geregistreerde BKR-coderingen (drie achterstandscodes A en een herstelcode H). Volgens de consumenten waren deze BKR-coderingen technisch onjuist en onterecht zichtbaar in het CKI. De commissie stelt vast dat alleen de laatste A-codering technisch onjuist was. Verder staat volgens de commissie niet vast dat de door de consumenten gestelde schade het gevolg is van de door Defam onterecht geregistreerde A-codering. De vordering wordt 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 en 6) de pleitnota die consument 1 tijdens de hoorzitting heeft overgelegd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2024. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens Defam waren aanwezig: de heer [naam 3], senior adviseur klachtenmanagement, mevrouw mr. [naam 4], legal counsel en de heer [naam 5], medewerker klantbeheer.

1.3 De consumenten en Defam 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 Op 23 mei 2018 hebben de consumenten een 'Overeenkomst Persoonlijke Lening' ter hoogte van € 40.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij Defam. 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 Defam, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 De maandtermijnen van het krediet (€ 447,56) worden via automatische incasso van de bankrekening van consument 1 afgeschreven en geïnd. Op een gegeven moment zijn er achterstanden ontstaan in de betalingen van de maandtermijnen. Defam heeft consument 1 een groot aantal brieven gestuurd en hem gewezen op zijn betalingsverplichting. In die brieven is consument 1 ook gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen Defam verplicht is de betalingsachterstand bij BKR te melden en dat dit in de toekomst gevolgen kan hebben voor het aanvragen van een nieuwe lening. Vanwege een betalingsachterstand van twee maandtermijnen heeft Defam op 25 januari 2021 de achterstand gemeld bij BKR en een achterstandscode A in het CKI op naam van de consumenten in het CKI laten registreren. Op 16 juni 2021 heeft consument 1 de achterstand hersteld en heeft Defam een herstelcode H in het CKI op naam van de consumenten laten registreren. Op 25 april 2022 was er opnieuw sprake van een achterstand en heeft Defam per die datum een achterstandscode A op naam van de consumenten in het CKI laten registreren. Op 25 december 2023 heeft Defam voor de derde keer een achterstandsmelding bij BKR gedaan en een achterstandscode A op naam van de consumenten in het CKI laten registreren.

2.3 Per e-mail van 22 maart 2024 heeft consument 1 Defam het volgende bericht:
"(...) Gaarne wil u vragen om de achterstand code wat u gemeld heeft op 25 december 2023 per omgaande te verwijderen. Contractnr: [nummer].
Is een onterechte melding.
Conform mijn administratie is er een betaling gedaan op 22 december om 14:41, wat betekent op dat moment dat vanaf dat moment 1 maand achterstand is. Dus op 25 december was er 1 maand achterstand en geen 2 of 3. Zie betaaloverzicht.
Dit geldt ook voor alle andere in verleden door Defam gemelde achterstand coderingen. - Achterstand codering gemeld op 25-1-2021 terwijl een betaling is gedaan op 25-1-2021 om 00:16 - Achterstand codering gemeld op 25-4-2022 terwijl een betaling is gedaan op 25-4-2022 om 00:30.
Alle achterstand meldingen zijn onterecht en dienen per direct verwijderd te worden."(...)"

2.4 Op 25 maart 2024 heeft een medewerker van Klantbeheer Defam (hierna: de medewerker) consument 1 het volgende bericht:
"(...) U heeft gelijk, de codering is verwijderd(...)"

2.5 Per e-mail van 25 maart 2024 heeft consument 1 hierop als volgt gereageerd:
"(...)Het om alle 3 coderingen. Zie mijn eerder verstuurde email. Gaarne de andere 2 ook per direct verwijderen.(...)"

2.6 Op 28 maart 2024 heeft de medewerker geschreven:
"(...) U heeft gelijk, ook deze zijn verwijderd.(...)"

2.7 Op 11 juli 2024 heeft consument 1 Defam om een compensatie verzocht voor de door de consumenten gestelde schade. Op 19 juli 2024 heeft Defam dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing, waarna de consumenten de klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen een schadevergoeding voor de financiële en immateriële schade die zij stellen te hebben geleden als gevolg van de drie achterstandsmeldingen (A) en de herstelmelding (H) (hierna ook: de BKR-coderingen) die Defam op hun naam in het CKI heeft laten registreren. De totaal gevorderde schadevergoeding bedraagt € 52.065,-. Zij voeren hiertoe het volgende aan.

2.9 De consumenten stellen dat Defam de BKR-coderingen onterecht heeft laten registreren. Volgens consument 1 is dit in de e-mails van 25 en 28 maart 2024 door een medewerker van Defam expliciet erkend en heeft Defam om deze reden de BKR-coderingen verwijderd. Consument 1 geeft aan dat er in deze e-mails nooit gesproken is over 'verwijderen uit coulance'. De erkenning van Defam dat de BKR-coderingen onterecht waren, ondersteunt consument 1 in zijn stelling dat de gevolgen van de onterecht geregistreerde BKR-coderingen geheel voor rekening van Defam zijn.

2.10 De BKR-coderingen hebben ertoe geleid dat de consumenten geen nieuwe leningen hebben kunnen afsluiten, waaronder belangrijke hypotheekaanvragen. Hierdoor heeft consument 1 onnodig veel rente moeten betalen en heeft hij waardevolle kansen op de woningmarkt gemist. Deze situatie heeft niet alleen tot financiële schade geleid, maar heeft ook emotionele stress veroorzaakt en zijn kredietwaardigheid blijvend aangetast. In zijn pleitnota betwist consument 1 de stelling van Defam dat hij vanwege BKR-coderingen uit 2020 door een andere bank al beperkt zou zijn in zijn kredietmogelijkheden. Hij benadrukt hierbij dat de BKR-coderingen van Defam de oorzaak zijn van de schade die hij heeft geleden en niet de kortstondige registraties uit 2020.

2.11 De onterechte BKR-coderingen waren bijna drie jaar zichtbaar in het CKI en hebben een blijvende negatieve impact gehad op zijn financiële situatie en kredietwaardigheid. De gevolgen zijn volgens consument 1 nog steeds merkbaar, zoals recent een afwijzing voor een lening.

2.12 Verder verzoekt consument 1 Defam bewijs te leveren dat zijn BKR-gegevens op rechtmatige wijze zijn opgevraagd.

Volgens consument 1 heeft hij na de verwijdering van de BKR-coderingen nooit expliciet toestemming gegeven aan Defam voor het inzien van zijn BKR-gegevens. Consument 1 beschouwt dit als een schending van zijn privacy rechten op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).

2.13 Ten slotte heeft consument 1 in zijn pleitnota aangegeven dat hij naast een financiële en immateriële schadevergoeding ook een vergoeding van 30% bovenop het geëiste schadebedrag vordert. Dit in ruil voor zijn toezegging af te zien van verdere publiciteit over de fouten van Defam. Met deze aanpassing is de schadevordering eind oktober 2024 verhoogd tot € 74.194,-.

Het verweer

2.14 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of Defam gehouden is de consumenten een schadevergoeding te verstrekken. De commissie is van oordeel dat Defam dit niet hoeft te doen. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de BKR-coderingen beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de BKR-coderingen overeenkomstig het bepaalde in het reglement CKI zijn geplaatst.

Technische juistheid BKR-coderingen

3.3 De commissie stelt voorop dat Defam op grond van het geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is Defam, verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[1] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is Defam verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[2] Indien de consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, maar de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet wordt beëindigd, dan moet Defam een herstelcode H melden.[3]

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[3] Artikel 12 lid 3 onder b reglement CKI.

De AH-codering uit 2021 en de A-codering uit 2022 zijn technisch juist

3.4 Uit het dossier blijkt dat consument 1 regelmatig heeft nagelaten aan zijn betalingsverplichting te voldoen en Defam consument 1 hierop heeft gewezen. Volgens de toelichting van Defam werden de waarschuwingsbrieven meestal rond de 14e van de maand aan consument 1 verstuurd. In deze brieven staat duidelijk vermeld dat de consument voor de 22e van de maand zijn achterstand dient te hebben betaald. Verder geeft Defam aan dat op het moment dat er sprake was van een betalingsachterstand van twee maantermijnen, consument 1 steeds één maandtermijn betaalde in plaats van de volledige achterstand te voldoen. Hierdoor bleef er steeds een betalingsachterstand bestaan van één maandtermijn. Per brief van 14 januari 2021 heeft Defam consument 1 gewaarschuwd binnen acht dagen na dagtekening van deze brief de gehele betalingsachterstand te voldoen. Op 25 januari 2021 heeft consument 1 één maandtermijn betaald. Consument 1 heeft hiermee niet voldaan aan zijn betalingsverplichting, wat de registratie van de A-codering per 25 januari 2021 technisch juist maakt. Dat consument 1 in juni 2021 de achterstand heeft hersteld doet hier niet aan af. Wat betreft de achterstandscode A van 25 april 2022 is consument 1 bij brief van 14 april 2022 door Defam gewaarschuwd en heeft consument 1 opnieuw nagelaten de betaling binnen de gestelde termijn te voldoen. Hiermee staat vast dat ook deze achterstandsmelding technisch juist is en dus op dat moment terecht is geregistreerd. Eventueel geleden materiële en immateriële schade ingevolge deze registraties komen daarmee niet voor rekening van Defam. Dat Defam in haar mail van 25 maart 2024 heeft gemeld dat consument 1 gelijk had, doet aan de technische juistheid van deze A- en H-coderingen ook niet af.

De A-codering uit 2023 is technisch onjuist

3.5 Wat betreft de op 25 december 2023 gemelde achterstandscode A heeft consument 1 volgens de commissie voldoende onderbouwd de betaling binnen de gestelde termijn te hebben voldaan. De commissie stelt vast dat de registratie van deze codering dan ook technisch onjuist was en onterecht door Defam is geregistreerd. Defam heeft dit ook erkend en direct na de klacht van consument 1 hierover in maart 2024 de codering bij de consumenten verwijderd.

Defam is niet verplicht de gestelde schade te betalen

3.6 Wat betreft de schadevordering van de consumenten overweegt de commissie dat het op de weg van de consumenten ligt om, indien zij het niet eens zijn met een codering, de kredietverstrekker zo snel mogelijk verzoeken om de codering te verwijderen. De consumenten hebben immers de plicht om eventuele schade zoveel mogelijk te beperken. De commissie stelt vast dat de consumenten aan hun schadebeperkingsplicht niet hebben voldaan. Consument 1 heeft op 22 maart 2024 voor het eerst Defam verzocht de coderingen te verwijderen en Defam heeft dat op 28 maart ook direct gedaan.

Indien de consumenten eerder, direct na de plaatsing daarvan in het CKI, zouden hebben verzocht de A-codering te verwijderen, is het voor de commissie voldoende aannemelijk dat ook dan Defam deze codering dan direct zou hebben verwijderd. Onder deze omstandigheden is voor toewijzing van enige schade, zo daar al sprake van zou zijn, geen plaats.

3.7 Daarbij heeft consument 1 volgens de commissie onvoldoende aangetoond dat de door hem gestelde schade is ontstaan in de periode tussen de registratie van de laatste achterstandsmelding in december 2023 en de verwijdering van de BKR-coderingen in maart 2024. Zo blijkt niet dat er in die periode (gunstiger) kredietaanvragen zijn geweigerd vanwege de BKR-coderingen of anderszins aantoonbare schade is geleden. Bij de door consument 1 opgevoerde meest recente financieringsaanvraag en afwijzing waren de BKR-coderingen overigens al niet meer zichtbaar in het CKI. Een onterechte A codering was dus niet de oorzaak van de afwijzing en dat betekent dat er andere redenen waren waarom de kredietaanvraag is geweigerd. Ook heeft consument 1 onvoldoende aangetoond dat de gemiste kansen op de woningmarkt en teveel betaalde rente door het niet kunnen afsluiten of oversluiten van leningen, de stress en reputatieschade in die periode zijn ontstaan. De schadevordering van de consumenten wordt dan ook afgewezen.

3.8 Over de stelling van consument 1 dat Defam zijn privacy heeft geschonden door zonder zijn toestemming zijn BKR-gegevens in te zien, oordeelt de commissie het volgende. Het enkele feit dat consument 1 daarvoor niet expliciet toestemming heeft gegeven maakt het raadplegen van de BKR-gegevens van consument 1 door Defam niet onrechtmatig. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

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-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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 identificator 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 wissing 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 rechtsvordering.
2. (...)

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling. (...)