

# 论个人信用报告错误的损害赔偿

李巧玲

(福建行政学院政法系, 福建福州 350002)

**摘要:** 随着市场经济的发展, 个人信用信息成为人们关注的重点。但个人信用报告在使用过程中却常常由于各种原因出现错误并给当事人造成损失。为此, 应该设立信用权制度对个人信用信息加以保护。对于个人信用报告错误给当事人造成损失的损害赔偿问题, 为了充分保护受害人的利益, 应该采用过错推定原则, 由征信主体和信用信息提供者承担连带责任。在赔偿范围的确定上, 由于信用权具有人身权和财产权的双重性质, 应该既要包括精神损害赔偿, 也要适当考虑由于机会利益丧失给受害人带来的损失。

**关键词:** 信用权; 个人信用报告; 损害赔偿; 归责原则

**中图分类号:** D913   **文献标志码:** A   **文章编号:** 1674-3555(2009)03-0100-06

**DOI:** 10.3875/j.issn.1674-3555.2009.03.019   本文的 PDF 文件可以从 [xuebao.wzu.edu.cn](http://xuebao.wzu.edu.cn) 获得

随着个人征信系统在我国逐渐建立, 有关个人信用的法律问题也开始引起人们的注意, 特别是对于征信错误给当事人造成损害的情形。张鹏指出, 在特定情况下, 征信机关应该对受害人承担损害赔偿责任<sup>[1]</sup>。胡大武归纳了征信活动中的六种侵权行为, 指出这些侵权行为与传统侵权行为不同, 主要表现为损害是纯经济损失, 并涉及到机会利益的损害<sup>[2]</sup>。徐元彪主张确立信用权制度对个人征信中的个人信用权益加以保护<sup>[3]</sup>。而对于信用权的性质, 温清华认为, 它是一种经济人格权, 兼具有财产性和人格性的特点。因此, 对信用权的损害赔偿可分为财产损害赔偿和非财产损害赔偿两部分<sup>[4]</sup>。

市场经济的发展使信用交易在社会经济生活中得以广泛运用, 随之而来的是人们对于个人信用信息的关注。个人信用报告成为衡量主体的偿付债务能力, 以及在社会上获得相应信赖和评价的重要文件。2005年10月1日生效的《个人信用信息基础数据库管理暂行办法》更使个人信用报告成为我国银行系统审贷决策的重要参考依据, 并对我国金融系统的资产安全起到了巨大的作用。同时, 由于个人信用报告错误导致的纠纷也开始见诸报端, 如2002年消费者古某到银行申请购房贷款, 却因有不良信用记录遭拒而引发的纠纷<sup>[2]</sup>; 2003年消费者沈某与工商银行关于恶意透支而引发的“一美元”官司<sup>[1]</sup>。面对这些新型的纠纷, 我们不得不审视我国现行的关于个人信用信息保护的法律, 不得不对个人信用信息的法律性质加以思考, 并为此提出相应的解决方案。

## 一、个人信用报告的内涵及其错误原因分析

个人信用报告是指征信机构针对个人信用信息, 进行了采集、整理、保存后, 根据使用者的

收稿日期: 2008-10-29

作者简介: 李巧玲(1978-), 女, 四川自贡人, 硕士研究生, 研究方向: 民商法

查询所提供的书面材料，其内容包括个人基本信息、个人信贷交易信息以及反映个人信用状况的其他信息。其中个人基本信息是指自然人身份识别信息、职业和居住地址等信息；个人信贷交易信息是指商业银行提供的自然人在个人贷款、贷记卡、准贷记卡、担保等信用活动中形成的交易记录；反映个人信用状况的其他信息是指除信贷交易信息之外的反映个人信用状况的相关信息。

对于个人信用报告出现错误的原因，银行界人士指出可能有以下四个方面<sup>[5]</sup>：一是在办理贷款、信用卡等业务时，个人提供了不正确的信息给银行；二是别人利用各种违规手段，盗用名义办理贷款、信用卡等业务；三是在办理贷款、信用卡等业务时，柜台工作人员可能因疏忽而将信息录入错误；四是计算机在处理数据时由于各种原因出现技术性错误。分析这四种原因，有人为故意或过失引起，也有技术因素导致，但无论如何只要个人信用报告出错给当事人造成了损失，就必然会涉及到损害赔偿的问题，而就我国现阶段的法律而言，对这种损害赔偿责任的規定却并不明确，其根本原因就在于对个人信用报告中所包含的个人信用信息的法律性质，至今还没有明确规定，从而使相关纠纷在解决时无据可依。

## 二、确立信用权制度为个人信用报告错误的损害赔偿奠定法理基础

个人信用报告中的信息反映的是主体的信用状况，对于信用一词，中西方的理解是不同的。中国传统文化对信用的理解主要从道德出发，强调信用的人身信任性。而在西方，信用与赊购、信贷等交易活动有关，是当事人特殊经济能力的表现，强调信用的财产性价值。东西方对信用的不同理解，正好说明信用一词本身所具有的双重涵义，即人身性质和财产性质的聚合，而正是这一特质构成了当代信用问题研究的基础，即笔者主张信用具有人身权和财产权的双重性质。同时还必须指出的是，伴随着现代经济的发展，人身权在内容和属性等方面均发生了新的变化，其中一个显著特征是出现了自然人的“人格商品化”现象。所谓人格商品化，即姓名、肖像等人格标识的拥有者，将自己的这些人格标识有偿地授权许可他人以商业目的使用，被授权人在使用过程中获取商业利润<sup>[6]</sup>。因此，对于信用这一概念，现代社会的普遍趋势是对信用财产权属性的强调。

对于信用的强调并不必然导致信用权这一新型民事权利的出现。以大陆法系的立法来看，大部分国家也没有从直接确认一种新型民事权利——信用权的角度对个人信用加以保护，而是以一种间接的方式，或将其与诚实信用原则联系起来，或将其与商誉权结合，甚至只是将其作为一种一般的权利用一般条款加以调整<sup>[3]</sup>。那么，在当代中国有必要为其专门立法吗？在我国民法典的制订过程中，对信用权是否要规定存在着两种对立的意见。一种意见认为，信用权是已经死亡的权利，不必加以规定，并举出《德国民法典》关于信用权的规定在日后并没有很好发挥作用的实例加以说明。另一种意见认为，信用权是有必要加以规定的，因为这是关于民事主体经济能力评价的权利，在市场经济中具有更为重要的作用，并举出我国台湾最近修订民法债编补充规定信用权的实例加以说明<sup>[7]</sup>。鉴于目前我国法律还没有关于信用权的明确规定，笔者认为信用权的确立确有必要。

### （一）确立信用权制度有利于信用利益的保护

良好的信用能给主体带来经济利益，这早已成为商业社会的共识。任何正当的利益都应该受到法律保护，但法律对利益的保护和对权利的保护是有区别的。对于一般性的利益，法律只给予消极承认，没有积极的保护，即对一般性利益法律没有受侵害前的预防性措施。而对于权利，由于它是指由法律和国家权力保证人们为实现某种特定的利益而为一定行为的法律上之力，由两要

素组成,一为受法律保护的特定利益,二是“法律上之力”,即由法律所赋予的一种力量,凭借这种力量既可以支配标的物又可以支配他人<sup>[8]</sup>,因此法律对于权利的保护要更为全面和有力。具体而言,对于一般性利益虽然可以依法加以保护,但总是会由于法律具体规定不明而显得于法无据,当代社会很多新型民事侵权案件之所以会引起人们广泛争议,其原因就在于此。因此,设立信用权制度对个人信用信息加以保护,更有利于对个人信用利益的全面保障。

## (二) 确立信用权制度有利于我国社会信用体系的完善

当代中国信用缺失问题已经给我国经济发展和进步带来了极大的负面影响。面对这种情况,我国从20世纪90年代初就开始建立全国企业及个人的信用信息系统,试图解决我国普遍存在的信用不良问题。但就其性质而言,这种信用信息系统最多也只是一种预防机制,并且主要是由银行系统自行设计并采集个人和企业的信用信息,除了发挥作用的空间有限外,对于这种个人信用信息的采集是否侵害了相关主体的隐私权也一直存在着争议。因此,要建立运行有效的社会信用体系,就应明确信用信息的权利属性,并区分隐私权和商誉权的不同,既为社会征信系统收集个人信用信息提供法律依据,又为个人信用信息的保护提供立法保障。

## 三、个人信用报告错误的损害赔偿責任

在立法确立了个人信用信息的权利属性之后,如果再出现个人信用报告错误给当事人造成损害的情况,就可以依法追究责任人的法律责任了。但这种责任追究应该如何行使,是否适用一般的侵权责任理论还有待进一步研究。根据一般的侵权责任理论,构成侵权一般要求有侵权行为、主观过错、损害后果和因果关系。对于特殊的侵权行为在主观过错方面要求不一,这就产生了所谓的无过错责任、过错推定和公平责任,那么由个人信用报告错误而导致的个人信用权受损应该如何追究侵权责任呢?笔者试就此做出回答。

### (一) 个人信用报告错误的赔偿主体

前文指出,个人信用报告出错可能基于多种原因,有征信主体自身的原因,也有信息提供者问题,还可能存在被报告人本身的失误等。根据责任自负的基本原则,责任主体也应该分别确定。但在除开被报告人本身失误的情况下,如果要求受害人区别征信主体和信息提供者分别提起诉讼,则会给受害人的索赔带来困难,因为对受害人而言有时这种区分很难做到。同时,信用报告产生的前提,一般是由征信主体与信用信息提供主体签订合作协议从而获得稳定、持续的个人信用信息来源。在这一合作过程中,无论是征信主体还是信息提供者都获得了相当的经济利益,基于风险与利益共存,笔者认为法律此时应做出强制性规定,由二者承担连带责任,受害人可以择其一起诉或将其作为共同被告起诉。

当然这里会涉及到这样一个问题,不是所有国家都像美国一样将个人征信行业完全市场化,即由征信企业以盈利为目的,收集、加工个人和企业的信用信息,为信用信息的使用者提供独立的第三方服务,从中获得大量的经济利益。在这样的前提下,由征信企业承担这种连带责任无可厚非。一些国家的个人征信系统是由政府主导的,其中最主要的个人信用报告出具主体是央行建立的中央信贷登记系统。这种系统一般是非盈利性的,主要供银行内部使用,服务于商业银行防范贷款风险和央行进行金融监管及执行货币政策。这样的国家有法国、德国等。我国的“中国人民银行个人信用信息基础数据库”也属于此种情况。那么这种以非盈利为目的,承担着一定公共管理职能的征信主体是否也需要承担责任?笔者认为如果能证明这类征信主体在信息处理过程

中确实存在过错，由其承担相应的责任也是应该的，因为我国国家赔偿法也体现了这样的基本精神，只是他们所承担的责任应该和以盈利为目的征信企业有所区别。

## （二）个人信用报告错误的归责原则

对于归责原则，笔者认为应该适用过错推定原则。过错推定原则是指在适用过错责任原则的前提下，在某些特殊场合，从损害事实的本身推定加害人有过错，并据此确定过错行为人承担赔偿责任的归责原则<sup>[9]</sup>。随着社会的进步和科学技术的广泛应用，受害人举证越来越困难，如受害人不能证明加害人有过错，就不能得到经济补偿。为公平起见，法律规定了举证责任倒置的办法，改为由加害人证明自己无过错而免责，否则就要承担责任，或即是无过错也要承担责任。前文已经指出，银行信用报告出现错误的原因有四，有个人和柜台工作人员的过失，有第三方的故意，也有系统的技术性错误，并且随着个人信用报告内容的增多，很多相关部门也开始向个人信用报告出具机关提供相关信用信息，如海关、税务、保险公司等，这样也就存在着这些相关部门提供信用信息错误的可能。出错原因如此之多，要由当事人自行证明信用报告出现错误的具体环节，并向直接责任主体索赔，其难度可想而知。所以比较公平的做法是规定由信用报告出具主体承担举证责任。如果不能证明出错是由于当事人自身或第三人原因所致，则由信用报告出具主体承担相应的损害赔偿赔偿责任。

适用过错推定原则时，如果信用报告的错误是由于征信主体的系统技术性错误所致，法律却要求征信主体承担赔偿责任，会不会使征信主体的负担过重，从而不利于征信业的发展？从世界各国的立法来看，一般都采用合理程序原则，即只要征信主体在提供、收集、处理个人信息过程中贯彻了合理程序原则，尽到了适当的注意义务，就无需承担个人信息不准确的责任，反之，就应当为个人信用报告错误给当事人造成的损失承担责任。如美国法院判断个人信用报告是否符合准确性的要求，主要看个人信用报告机构是否采取了合理的程序以确保信用信息的真实性，如果信用报告机构已经尽到了这样的注意义务，则即便存在信用报告不准确的情况，也不会被追究责任<sup>[1]</sup>。但笔者认为这种做法有待商榷。因为对于什么叫“尽到了合理注意”本身就是一个弹性很强的用语，在实务中难以把握。对于像美国这样一个征信业发达的国家，也许还有存在的合理性，经过百年来的市场检验，美国征信业已经形成了比较固定的格局，在个人信息采集方面，美国主要由三个大的信用局控制<sup>[10]</sup>。这种垄断且竞争的态势，使得任何一家信用局都不会滥用这种“合理注意”来逃避自身的责任，因为任何一次滥用，都可能使其失去在市场上的这种优势，被另外两家挤掉。同时，由于美国社会对信用的强调，信用给当事人带来的经济利益举足轻重，信用局提供的信用报告，不仅是针对信用报告使用者（如银行）的服务，同时也关系到被报告人的利益，即个人也需要信用局的信用报告。因此，信用报告的出具，就成为一种能给被报告人带来经济利益的行为，是一种被报告人也确实需要的行为，所以法律不需要给予被报告人以特殊的保护。

而我国的情况却与此不同，我国信用体系建设还处于起步阶段，从征信企业的角度来看，本身就存在着需要规范和管理之处，本身也存在着信用不足的可能，所以如果以“合理注意”这样一种弹性的标准来判定征信主体是否应该承担责任，其结果可能使得这一标准成为他们逃避责任的工具。同时，对我国消费者而言，大部分人对信用报告还没有产生像国外消费者那样的认同感，大部分人对信用报告的参与都属于一种被动接受的状态。在这种情况下，“合理注意”标准会使消费者难以接受，因为这一标准的不确定性使消费者感到自己的权利得不到足够的保护，而这又

会对我国信用体系的建立产生负面影响。须知国外征信业发展到今天,出于对被报告人权利的保护,很多国家都规定征信企业在对消费者的信用信息进行采集时要征得消费者的书面同意。有些国家的立法也改变了原有的只要征信企业尽了“合理注意”义务,就可以免除责任的做法。

### (三) 个人信用报告错误的损害赔偿范围

由于信用权兼具人身权和财产权的性质,所以笔者认为个人信用报告错误时涉及到的赔偿也应该包括精神损害赔偿和物质损害赔偿两个层面。精神损害是指权利主体因受到不法侵害而遭受精神痛苦、精神利益的减损或丧失<sup>[1]</sup>。作为人格权的一种,信用权遭受侵害之后是会受到损害的,即受害人经济能力信赖的毁损和社会评价的降低,并且这种后果会存在于公众的思想及情感中,并可能会外化为第三人对受害人的态度和行为。我国早期对精神损害的赔偿范围限制较严,仅规定了姓名权、荣誉权、名称权、名誉权、肖像权遭受侵害的受害人可以请求精神损害赔偿。最高人民法院2001年公布的《关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》扩展了精神损害赔偿的范围,明确规定:不仅精神性人格权可以请求精神损害赔偿,而且物质性人格权如生命健康等受侵害亦可请求精神损害赔偿。因此信用权也应包括在其中。精神损害赔偿是用财产来补偿非财产损失,以达到精神上对受害人予以抚慰之目的。个人信用受损使其经济能力、社会信赖的毁损程度和社会评价降低的强度和范围又是难以量化的,所以实务中常常采用事实推定的方法解决,由法官自由裁量。当然这并不意味着可以随心所欲,其具体原则体现在最高院《关于贯彻执行〈民法通则〉若干问题的意见(试行)》第150条:“人民法院可以依据侵权人的过错程度、侵权行为的具体情节、后果和影响确定其赔偿责任。”

对于财产性损害赔偿,根据我国侵权损害赔偿的基本原则,即按实际损失全部赔偿。信用报告错误给当事人带来的实际损失一般包括直接的财产损失和间接的财产利益损失。前者主要指为恢复权利而支出的必要费用,如为恢复信用,消除影响而支出的费用等,应当全部赔偿,对此并无太多争论。但对于间接的财产利益损失,则较难确定。信用权是指主体所具有的偿付债务的能力以及因此在社会上获得的相应信赖和评价。信用权受损会使主体丧失其应得的信赖和社会评价,从而导致其交易机会的丧失,这种机会利益的损失是否应该包括在信用权损害赔偿的范围中成为了问题的焦点。一般而言,机会利益的损失难以被法院认定的原因有二,一是机会利益丧失与侵权行为之间的因果关系难以认定,二是机会利益丧失所导致的损害范围难以确定。笔者认为这两大难题在信用权侵权损害赔偿中同样存在,但却不能因此认为机会利益的损失不需要赔偿。我国现有的因个人信用报告错误而导致的纠纷主要涉及住房贷款领域,由于个人存在不良信用记录而导致银行拒绝发放住房按揭贷款,最终使当事人无法完成购房行为。在房地产市场异常火爆的情况下,有时候晚购房一个月甚至几天,其损害都是立现的。所以在这种纠纷中,笔者认为这种机会利益的损害是需要考虑的,否则对当事人太不公平。而且从前述两点机会利益难以被认定的理由来看,在该类纠纷中都是可以解决的,即由于错误信用记录导致银行拒绝放款和购房行为失败,这里面的因果关系是很清楚的;同时对于该损害的后果也是可以计算的,即当时的房价与纠纷解决时房价之差,用纠纷解决时的房价差计算损害后果,还有助于该类纠纷的及时解决。

## 四、结 语

个人信用报告在社会经济生活中已被广泛采用,由于个人信用报告错误给当事人造成损害的情形也越来越多,法律应该设立信用权制度以保护当事人的信用利益;考虑到信用报告出错的具

体原因, 应规定由征信主体和信用信息提供者共同对当事人所遭受的损害承担连带责任。为了减轻当事人的举证责任, 应采用过错推定的归责原则。在确定损害赔偿的范围时, 法律还应该充分考虑到信用权所具有的双重性质, 将赔偿的范围适当扩大到精神损害赔偿。

#### 参考文献

- [1] 张鹏. 个人信用信息征信体系中相关机构的赔偿责任: 从“一美元的个人信用官司”说起[C] // 王利民. 判解研究: 第2辑. 北京: 人民法院出版社, 2006: 185-193.
- [2] 胡大武. 我国征信活动中信用权侵害类型化研究[J]. 西南金融, 2007, (5): 33-35.
- [3] 徐元彪, 梅术文. 信用的法律规制与信用权的法律性质探讨[J]. 湖北社会科学, 2004, (12): 137-139.
- [4] 温清华. 论个人信用权及其损害赔偿制度的建立[J]. 吉林广播电视大学学报, 2007, (5): 69-72.
- [5] 张旭东. 四种情况可能导致个人信用报告出错[N]. 北京青年报, 2006-02-03(02).
- [6] 蓝蓝. 人格与财产二元权利体系面临的困境与突破: 以“人格商品化”为视角展开[J]. 法律科学, 2006, (3): 50-58.
- [7] 杨俊. 关于我国信用权立法的若干思考[J]. 前沿, 2008, (3): 87-92.
- [8] 梁慧星. 民法总论[M]. 北京: 法律出版社, 2001: 76.
- [9] 徐祖林. 侵权法归责原则的论争及其解析[J]. 法律科学, 2007, (6): 86-96.
- [10] 吕群蓉. 论征信监管权[J]. 政法学刊, 2007, (5): 73-79.
- [11] 全红梅. 论精神损害赔偿问题[J]. 法制与社会, 2007, (7): 175-176.

## Compensation Liability for Incorrect Individual Credit Reporting

LI Qiaoling

(Department of Political Science and Law, Fujian School of Administration, Fuzhou, China 350002)

**Abstract:** With the development of the market economy, individual credit becomes a new focus of Chinese society. Unfortunately, due to incorrect individual credit reporting caused by various reasons, many relevant parties suffer loss. Thus, a new system called credit right system should be formed to protect individual credit information. As to the compensation liability for this issue, in order to protect the sufferers' interests, principle of presumption of fault should be taken to ensure both inquirer and credit information service body should take responsibilities. Since personal rights and *jus proprietatis* are the key factors of credit right, both compensation for mental insult and sufferers' loss caused by the deprived opportunity interests should be taken into consideration while defining the scope of compensation.

**Key words:** Credit right; Individual credit reporting; Compensation for damages; Liability principle

(编辑: 李颖)