Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0979

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen het besluit van de bank om de geplaatste negatieve BKR-registraties (A,2) in stand te laten. Dat deze registraties technisch juist zijn staat in deze kwestie niet ter discussie. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument en de negatieve BKR-registraties op dit moment mag handhaven. Daarbij speelt mede een rol dat er pas een half jaar van de bewaartermijn is verstreken, het (grootste) belang van de consument (kopen van een woning) is komen te vervallen en het uiteindelijk negen jaar heeft geduurd voordat de consument de relatief lage vordering heeft voldaan. De vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. Op 18 augustus 2014 is een kredietlimiet van € 500,- toegevoegd aan de betaalrekening. Op 13 oktober 2014 is deze kredietlimiet verhoogd naar € 1.000,-.

Voor het gebruik van de kredietlimiet diende de consument op grond van de overeenkomst maandelijks een bedrag van € 20,- aan de bank te voldoen.

2.2 Vervolgens zijn op meerdere momenten achterstanden ontstaan in de maandelijkse betaalverplichting van de consument aan de bank. Op 1 maart 2016 heeft de bank per brief aan de consument een ingebrekestelling gestuurd vanwege een betaalachterstand van € 40,-. In deze brief is de consument verzocht het achterstallige bedrag bij te schrijven op zijn betaalrekening of het volledige debetsaldo aan te zuiveren en is hij gewaarschuwd voor een negatieve melding bij Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 Doordat de consument de achterstand niet aanzuiverde en de betalingsachterstand opliep naar € 50,-, heeft de bank hem op 1 april 2016 per brief gewaarschuwd voor beëindiging van de kredietlimiet en opeising van de volledige vordering. In de brief heeft de bank de consument medegedeeld dat hij de volledige achterstand vóór 15 april 2016 op zijn betaal-rekening moest bijschrijven en dat bij het uitblijven van de betaling de achterstand wordt gemeld bij het BKR. De consument heeft niet gereageerd op deze brieven van de bank en hij heeft de betalingsachterstand niet aangezuiverd. De bank heeft vervolgens per 27 april 2016 een achterstand (A) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Op 29 april 2016 heeft de bank code 2 (opeising) laten registreren in het CKI van het BKR.

2.4 Op 9 mei 2016 heeft de bank de consument per brief een laatste termijn gegeven om de totale vordering van € 1.047,35 te betalen. In de brief heeft de bank opnieuw verwezen naar het BKR. Omdat de bank met de consument geen oplossing kon bereiken, heeft zij de vordering overgedragen aan een deurwaarderskantoor. Op 3 juni 2016 heeft de bank bijzonderheidscode 3 in het CKI van het BKR laten melden met de toelichting dat een bedrag van € 250,- of meer is afgeboekt. De vordering is niet door de consument voldaan.

2.5 Na de overdracht van het dossier aan een ander incassobureau, vond er in januari 2019 contact plaats tussen het incassobureau en de consument. Tijdens dat contact stelde de consument het incassobureau voor een bedrag van € 100,- per maand te betalen. Dit voorstel is niet uitgevoerd, omdat het incassobureau de consument niet meer kon bereiken. In april 2019 deed de consument het incassobureau een nieuw voorstel voor een betaalregeling, te weten een maandelijkse betaling van € 250,- via automatische incasso. De consument heeft vervolgens niet gereageerd op het machtigingsformulier dat het incassobureau stuurde voor de automatische incasso's.

2.6 Op 14 maart 2021 heeft de consument de bank verzocht om verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Op 23 maart 2021 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat de BKR-registratie niet verwijderd kan worden omdat de vordering nog openstond. Op 12 april 2021 heeft de consument de bank per e-mail gevraagd hoe hij de openstaande vordering kan aflossen en de BKR-registraties kan laten verwijderen.

2.7 In februari 2023 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau omdat hij de vordering wilde afkopen. Nadat het incassobureau de consument een formulier had gestuurd voor het afkopen, heeft de deurwaarder geen reactie van hem ontvangen. Ook heeft de consument nagelaten de vordering te betalen.

2.8 Op 25 maart 2025 heeft de consument het incassobureau een voorstel gedaan tegen finale kwijting. Op 1 april 2025 heeft het incassobureau per e-mail het voorstel van de consument tegen finale kwijting afgewezen.

2.9 Nadat de consument de klacht over de bank op 8 april 2025 aan Kifid had voorgelegd, heeft de bank op 24 april 2025 het verzoek van de consument opnieuw beoordeeld en per brief het verwijderingsverzoek afgewezen. De consument heeft per e-mail tegen dit besluit bezwaar gemaakt. Op 25 april 2025 heeft de bank de consument per e-mail verwezen naar het incassobureau voor contact over de openstaande vordering. Diezelfde dag heeft de consument de bank per e-mail aangeboden om een bedrag van € 600,- te betalen aan het incassobureau onder de voorwaarde van finale kwijting en verwijdering van de negatieve BKR-registraties.

2.10 Op 30 april 2025 heeft de consument de openstaande vordering van € 1.281,19 geheel voldaan. Vervolgens heeft de bank de BKR-registraties aangepast, inhoudende verwijdering van de bijzonderheidscode 3. Daarnaast is een werkelijke einddatum geregistreerd per 30 april 2025 met een bewaartermijn van 5 jaar.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert van de bank verwijdering van de negatieve BKR-registraties uit het CKI. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt hij het volgende.

2.12 Ten eerste heeft de bank onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de consument, waaronder zijn huidige situatie en de gevolgen van de negatieve BKR-registraties. Bij het ontstaan van de negatieve BKR-registraties was er sprake van een opeenstapeling van verschillende zaken. Er was geen sprake van onwil. De consument was net 18 jaar en hij woonde op kamers. Hij was depressief en er was bij hem thuis van alles aan de hand. Hij vertoonde veel vluchtgedrag en maakte daardoor verkeerde keuzes. De consument zocht zijn geluk in luxe spullen die hij op afbetaling kocht. Alles ging goed tot hij stopte met school en ook zijn studiefinanciering terugbetaald moest worden. Door de terugvordering van het OV-studentenreisproduct en beslag op zijn loon tussen 2015 en 2019 ontstond een verdere verslechtering in de financiële situatie van de consument. De schulden werden torenhoog. Na vele jaren heeft de consument alles kunnen aflossen. Het is niet meer proportioneel om de negatieve BKR-registraties te behouden door die gebeurtenissen en de relatief kleine schuld.

2.13 Ten tweede is de situatie van de consument nu compleet anders. Hij is getrouwd en (financieel) stabiel. Daarbij heeft hij fantastische toekomstplannen door een woning te kopen en hij wil een pleeggezin starten.

De consument is bewuster bezig met zijn financiële planning, waardoor hij verantwoordelijk met zijn geld omgaat. Hij is daardoor in staat om zijn financiële verplichtingen ruimschoots na te komen. De afgelopen vijf jaar heeft de consument een stabiel en goed inkomen gehad. Hij en zijn partner hebben geen financiële zorgen gekend. Ze hebben uitgebreide vakanties ondernomen en in juni 2024 een bruiloft gefinancierd van ruim € 15.000,-.

2.14 Ten derde was het effect van de negatieve BKR-registraties voor de consument onduidelijk. 'Afgeboekt' klinkt voor iemand die niets weet van BKR-registraties als een schuld die niet meer wordt geïnd. Bovendien heeft de bank sinds 2016 geen poging gedaan om de openstaande vordering bij de consument te innen. Zij heeft de consument er niet aan herinnerd dat hij een openstaande schuld had, waardoor hij daardoor niet (meer) bewust was van het bestaan ervan. Pas toen hij een hypotheek aanvroeg kwam de consument er achter dat er sprake was van een negatieve BKR-registraties.

2.15 Ten vierde vormen de negatieve BKR-registraties een onnodige belemmering voor de toekomstplannen van de consument. De consument loopt nu vermogensopbouw mis. De consument beschikt over een private leaseauto, waarvoor hij maandelijks een bedrag betaalt van circa € 670,-. Dit bedrag betreft de volledige gebruikskosten. De consument wil de leaseovereenkomst beëindigen en in plaats daarvan een eigen auto aanschaffen. Daarvoor wil hij een lening sluiten van € 20.000,- met een maandelijkse aflossing van circa € 400,- per maand. Met de kosten voor verzekering en onderhoud, komt de consument uit op een totaalbedrag dat vergelijkbaar is met zijn huidige leaselast.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de (negatieve) BKR-registraties op naam van de consument te verwijderen. Daarbij staat tussen partijen niet ter discussie dat de BKR-registraties (technisch) juist zijn.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 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. 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. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De commissie betreurt dat de consument op jonge leeftijd een moeilijke periode heeft ervaren met als gevolg financiële problemen. Ondanks dat is de commissie van oordeel dat de belangen van de bank om de negatieve BKR-registraties te handhaven op dit moment nog zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering van deze registraties. Voor dit oordeel met name de volgende omstandigheden doorslaggevend.

3.7 Oorspronkelijk had de consument de bank om verwijdering van de negatieve BKR-registraties verzocht omdat hij een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning wilde krijgen en had hij aangedragen dat hij door de BKR-registraties daarin werd belemmerd. Tijdens de klachtenprocedure is gebleken dat de consument een hypothecaire geldlening voor een woning heeft kunnen verkrijgen. Daarmee is dat belang van de consument komen te vervallen. De consument wilde de procedure echter voortzetten, omdat volgens hem de BKR-registraties hem erin belemmeren een consumptieve lening van € 20.000,- aan te gaan voor een eigen auto om zijn leaseauto te vervangen. De commissie ziet dit niet als een noodzakelijk investering. De consument beschikt immers over een auto en de commissie ziet geen zwaarwegend belang bij het vervangen van de leaseauto.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

De commissie acht dit dan ook absoluut onvoldoende om zo kort na het voldoen van de schuld aan de bank de BKR-registraties te verwijderen. De consument dient naar het oordeel van de commissie langer te worden beschermd tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers dienen op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument.

3.8 Verder weegt ook mee dat de consument geen goede betaalmoraal heeft getoond. Zo volgt uit het dossier dat het negen jaar heeft geduurd voordat de consument de relatief lage vordering van (totaal) € 1.281,19 geheel voldeed. Daarbij heeft hij op 25 april 2025 eerst een gedeeltelijke betaling voorgesteld van die vordering aan de bank dan wel het incassobureau, namelijk € 600,- tegen finale kwijting. Dat de consument aangeeft de afgelopen vijf jaar een stabiel en goed inkomen te hebben en uitgebreide vakanties heeft genoten valt niet te rijmen met de wijze waarop hij is omgegaan met de openstaande vordering.

3.9 Daarnaast kan de commissie de consument niet volgen in zijn stelling dat het effect van de BKR-registraties voor hem onduidelijk was en hij niet bewust was van de openstaande schuld. Naast de vooraankondiging van de registratie in het CKI van het BKR in 2016, heeft er in 2019, 2021, 2023 contact plaatsgevonden over de openstaande schuld en de BKR-registraties. Tijdens deze contactmomenten heeft de consument de bank dan wel het incassobureau verzocht de negatieve BKR-registraties te verwijderen en heeft hij gevraagd naar de openstaande vordering. Dit contact heeft echter niet toe geleid dat de consument de openstaande vordering betaalde. Voor de commissie is dus volstrekt onaannemelijk dat de consument niet op de hoogte was van de vordering en de registraties in het BKR.

Conclusie

3.10 Mede gelet op het feit er pas een korte termijn van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken, het feit dat de consument over een (lease)auto beschikt en de betaalmoraal die hij heeft getoond, is de commissie van oordeel dat het nog te vroeg is om de BKR-registraties te verwijderen. Dat het inmiddels financieel veel stabieler is voor de consument maakt dat oordeel op dit moment niet anders.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Artikel 4

Definities

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

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)
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.

Artikel 21

Recht van bezwaar

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), 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.