Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0442

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	11 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft in 2019 een A2-codering op naam van de consument laten registeren in het Centraal Krediet Informatiesysteem van de Stichting Bureau Krediet Registratie, met een werkelijke einddatum van 2 september 2022. De BKR-registratie is in januari 2026 door de bank verwijderd, nadat de consument hierom had verzocht. De consument is van mening dat de bank de BKR-registratie naar aanleiding van zijn eerdere verwijderingsverzoeken had moeten verwijderen en vindt dat hij schade heeft geleden. Daarom vordert de consument een schadevergoeding van € 18.540,-. De commissie moet beoordelen of de registratie een inbreuk op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) heeft gemaakt. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak is niet in geschil dat de BKR-registratie technisch juist was. De registratie is – na een verwijderingsverzoek van de consument eind 2025 en een nieuwe belangenafweging door de bank in januari 2026 - verwijderd.

Het juridisch kader voor de schadevergoeding

3.2 De BKR-registratie is een verwerking van de persoonsgegevens van de consument, waarop de AVG van toepassing is.[1] Op grond van artikel 82 van de AVG moet de bank de consument, die materiële of immateriële schade heeft geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG, een schadevergoeding bieden aan de betrokkene. Hierbij volstaat een enkele schending van de AVG op zichzelf niet voor de toekenning (van het recht op) schadevergoeding. Het is aan de consument om te stellen – en bij betwisting door de bank – te bewijzen dat er sprake was van een inbreuk op de AVG, in dit geval een registratie die langer dan nodig in het BKR-systeem is vastgelegd, en dat er daardoor een inbreuk op de AVG is gemaakt.[2] De commissie voert hierbij een marginale toetsing uit, wat wil zeggen dat zij alleen toetst of de bank in redelijkheid tot afwijzing van de eerdere verzoeken heeft kunnen komen. De consument moet, als sprake is van een schending van de AVG, aantonen dat daadwerkelijk schade is geleden en dat er causaal verband is tussen de schending van de AVG en de schade.[3]

De registratie heeft geen inbreuk gemaakt op de AVG

3.3 Het feit dat de bank in 2026 tot verwijdering van de registratie is overgegaan, betekent op zichzelf niet dat de registratie eerder verwijderd had moeten worden. De commissie begrijpt dat de consument liever had gezien dat de registratie eerder was verwijderd, maar de consument onderbouwt onvoldoende waarom de bank de registratie eerder had moeten verwijderen.

3.4 De commissie oordeelt dat er geen grond is voor een schadevergoeding op grond van artikel 82 AVG, omdat de registratie geen inbreuk heeft gemaakt op de AVG. De bank heeft namelijk in redelijkheid tot afwijzing van de verzoeken van 2024 en mei 2025 kunnen komen, omdat zij tussen 15 mei 2025 en 8 januari 2026 voldoende belang had bij handhaving van de registratie.

3.5 De bank maakt bij elk verwijderingsverzoek een eigen belangenafweging, waarbij zij alle relevante factoren, waaronder de factor tijdsverloop, meeweegt. De bank heeft toegelicht waarom in 2024 en in 2025 niet tot verwijdering van de registratie is overgegaan en op 8 januari 2026 wél.

3.6 Allereerst was in 2024 volgens de consument nog enkel sprake van een wens om in de toekomst zijn woning te verbouwen, en niet van enige noodzaak. In mei 2025 heeft de consument vervolgens aan de bank aangegeven dat de verwijdering van de registratie nodig was om zijn hypotheek te verhogen om zijn ex-partner uit te kopen.

---

[1] Artikel 6 lid 1 sub f AVG.
[2] Artikel 149 en 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
[3] HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (Östereichische Post), te vinden op https://eur-lex.europa.eu.

Uit de vaststellingsovereenkomst die de consument op dat moment aan de bank heeft verstrekt, volgt echter dat betaling van de overbedelingssom pas in 2028 plaats hoefde te vinden. Op dat moment zou de BKR-registratie door tijdsverloop door de bank zijn verwijderd en was er geen noodzaak voor vroegtijdige verwijdering. De bank hoefde er daarbij geen rekening mee te houden dat dit een conceptvaststellingsovereenkomst betrof, zoals de consument stelt, omdat dit nergens uit is gebleken en de consument de bank ook geen andersluidende, definitieve vaststellingsovereenkomst heeft verstrekt. De bank heeft daarom in mei 2025 in redelijkheid tot afwijzing van het verzoek tot verwijdering van de registratie kunnen komen.

3.7 Verder heeft de consument bij zijn verwijderingsverzoek van eind 2025 meer informatie (onder andere een werkgeversverklaring) aan de bank verstrekt. Daarbij is de factor tijdsverloop in belangrijke mate door de bank meegewogen. De consument gaat ten onrechte voorbij aan deze factor, die bij zaken als deze juist belangrijk is. De bank kon door het tijdsverloop vaststellen dat de financiële situatie van de consument (langere tijd) stabiel was. Bovendien wordt het belang van de bank bij instandhouding van de BKR-registratie na verloop van tijd steeds minder groot en heeft de consument een onderbouwd belang.

Omvang schade is niet relevant

3.8 Omdat er geen inbreuk is gemaakt op de AVG, hoeft de bank eventuele schade van de consument niet te vergoeden en komt de commissie niet toe aan de vraag of de consument schade heeft geleden en of deze schade een gevolg is van de eerdere afwijzingen.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage staat het juridisch kader voor de belangenafweging bij een BKR-registratie en artikel 82 van de AVG.

Toetsingskader Algemene Verordening Gegevensbescherming

Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).[4] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

De registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[5] De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Om persoonsgegevens te mogen verwerken, is een wettelijke grondslag nodig.[6] De bank (en derden) mag de registratie verwerken op grond van hun gerechtvaardigd belang.[7]

De betrokkene (de consument) heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[8] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[9] 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.

Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.[10]

---

[4] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[5] Artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG.
[6] Artikel 6 AVG.
[7] Artikel 6 lid 1 sub f AVG; HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[8] Artikel 21 lid 1 AVG.
[9] Artikel 17 lid 1 sub c AVG en artikel 21 lid 1 AVG.
[10] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en artikel 21 lid 1 AVG.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 17 Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

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:

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;

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), 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.

Artikel 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.