Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0180

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument heeft zij belang bij verwijdering van de registraties omdat zij anders geen hypothecaire gellening kan afsluiten voor de aankoop van een woning. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument, onder meer omdat de vordering van de bank na jarenlange achterstand pas in 2024 geheel is voldaan en er nog geen sprake is van een structureel financieel stabiele situatie. Ook is niet komen vast te staan dat er een acute noodzaak is of een dusdanig groot belang op grond waarvan de bank tot vroegtijdige verwijdering zou moeten overgaan. De vordering is 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 en de bank 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 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 5 augustus 2021 is met een wijziging van de overeenkomst een kredietfaciliteit van € 500,00 overeengekomen.

Vervolgens is de kredietfaciliteit binnen 10 dagen drie keer verhoogd tot een bedrag van € 2.100,00. De consument had daarnaast een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.500,00.

2.3 Door het gebruik van de consument van haar creditcard, waarbij de uitgaven van haar betaalrekening werden afgeschreven, is de roodstand op de betaalrekening opgelopen. De bank heeft vanaf november 2021 de consument meerdere herinneringen en aanmaningen gestuurd over de te lange roodstand op haar betaalrekening.

2.4 Per brief van 15 november 2021 heeft de bank de consument bericht dat sprake was van een te lange roodstand, omdat niet was voldaan aan de afgesproken verplichting om per drie achtereenvolgende maanden te zorgen voor een positief saldo op de rekening gedurende één volledige werkdag (24 uur).

2.5 Bij brief van 13 december 2021 heeft de bank aan de consument een herinnering gestuurd met daarin het volgende:
"Wanneer uw rekening niet voor 20 december 2021 een positief saldo heeft, dan zeggen wij het krediet op. U moet dan alles meteen en in één keer aan ons terugbetalen. U kunt het krediet dan niet meer gebruiken. Ook niet nadat u de roodstand heeft terugbetaald.
(...)
Betaalt u niet op tijd? Dan melden wij dat aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt sluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u geen nieuwe lening of krediet krijgt."

2.6 Bij brief van 20 december 2021 heeft de bank het krediet opgezegd en de schuld opgeëist. Daarin was het volgende opgenomen:
"U moet nu alles in één keer aan ons terugbetalen. U staat op dit moment € 4.619,65 rood.
(....)
Betaalt u niet binnen de termijn die in deze brief staat? Dan melden wij aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel dat wij uw krediet hebben opgeëist. Deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt sluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u geen nieuwe lening of krediet krijgt."

2.7 Op 17 januari 2022 heeft de bank een (laatste) aanmaning verstuurd. De consument stond op dat moment € 7.133,20 rood. In deze brief is de consument nogmaals gewezen op een mogelijke BKR-registratie en op mogelijke rechtsmaatregelen die de bank gaat treffen als de consument niet binnen de gestelde termijn de achterstand zou betalen.

2.8 De consument heeft geen contact opgenomen met de bank en er is geen betalingsregeling getroffen. De bank heeft haar vordering in februari 2022 overgedragen aan de deurwaarder.

2.9 Met de deurwaarder heeft de consument op 24 februari 2022 een betalingsregeling getroffen van € 200,00 per maand. Een aantal maanden in 2022 heeft de consument een aflossing gedaan. De overige maanden in 2022, geheel 2023 en tot september 2024 heeft de consument echter niet aan haar betalingsverplichtingen voldaan.

2.10 De consument heeft op 19 september 2024 een bedrag van € 2.000,00 betaald en op 24 september 2024 een bedrag van € 4.206,51, waarmee de schuld volledig werd afgelost.

2.11 De bank heeft bij het BKR de volgende registraties geplaatst: een code 2 (opeising) per 17 januari 2022 en een werkelijke einddatum van 24-09-2024. .

2.12 De consument heeft de bank verzocht de (negatieve) registratie van de code 2 (hierna: de BKR-registratie) te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft vervolgens haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.13 De consument betwist niet dat de BKR-registratie destijds terecht is geplaatst, maar vraagt om een vroegtijdige verwijdering op grond van proportionaliteit en haar zwaarwegende belang bij woonzekerheid.

2.14 De consument heeft toegelicht dat de betalingsachterstand is ontstaan in een uiterst moeilijke periode in haar leven. Door verschillende persoonlijke omstandigheden was de consument op dat moment niet in staat om aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Inmiddels ziet de situatie van de consument er heel anders uit en heeft zij haar financiële situatie volledig hersteld en op orde. Sinds juli 2022 heeft de consument een eigen onderneming waarmee zij een stabiel inkomen genereert (omzet 2023: € 45.103,00; winst: € 42.169,00; omzet 2024 tot en met Q3: € 50.054,00).

De verwijdering van de BKR-registratie is voor de consument van belang voor het kunnen verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument woonde eerst nog in een studentenwoning, maar heeft deze woning moeten verlaten omdat zij geen student meer is. Zij verblijft nu tijdelijk bij haar tante, maar ook deze woonsituatie is binnenkort niet meer mogelijk en haar partner woont eveneens tijdelijk bij een kennis. Een stabiele woonsituatie is daarom voor de consument dringend noodzakelijk. Waarbij particuliere huur volgens haar voor hen niet toegankelijk is door de hoge prijzen en de verplichte BKR-toets. Ook sociale huur is uitgesloten vanwege hun gezamenlijk inkomen. Een koopwoning is volgens de consument wel financieel haalbaar (maximaal € 200.000,00; maandlasten € 600,00-700,00). De BKR-registratie is volgens haar de enige belemmering voor het verkrijgen van een hypotheek of het in aanmerking kunnen komen voor particulier huur. Twee andere financiële dienstverleners waar de consument ook een BKR-registratie had, hebben deze op basis van dezelfde huidige omstandigheden van de consument verwijderd. Deze beslissingen onderstrepen volgens de consument dat haar financiële herstel structureel is en dat professionele partijen haar situatie als stabiel beoordelen.

2.15 Volgens de consument weegt haar belang tot verwijdering van de BKR-registratie zwaarder dan het belang van de bank tot handhaving daarvan. Het doel van de registratie, het waarschuwen tegen kredietrisico, is volgens de consument ook niet langer relevant gelet op haar huidige stabiele financiële situatie. De consument vordert dan ook verwijdering van de BKR-registratie.

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 gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registratie op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat nu nog niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens[2]. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Een werkelijke einddatum wordt gemeld als de vordering volledig is voldaan.

Is de BKR-registratie technisch juist?

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie technisch juist is. De commissie dient dan ook alleen een belangenafweging te maken.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 Volgens de consument gaat haar belang bij verwijdering van de BKR-registratie voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registratie wordt zij onder andere belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening of een particuliere huurwoning. Volgens de consument heeft zij inmiddels ook een gezonde financiële situatie opgebouwd.

3.8 De commissie begrijpt dat de schuld en de betalingsachterstand van de consument bij de bank is ontstaan tijdens een moeilijke periode in haar leven. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument inmiddels in een andere (levens)fase is gekomen met een eigen onderneming en een (leef)situatie die niet meer te vergelijken is met de tijd waarin de schulden en achterstand bij de bank zijn ontstaan, komt het verwijderingsverzoek van de BKR-registratie naar het oordeel van de commissie echter nog te vroeg.

3.9 De bank heeft op dit moment nog voldoende belang dat een dwingend gerechtvaardigde grond oplevert op grond waarvan de BKR-registratie moet worden gehandhaafd. De registratie (2) is terecht geplaatst (zie 3.6). Dat deze situatie is ontstaan door de (tijdelijk) moeilijke persoonlijke omstandigheden van de consument is heel vervelend, maar dat zijn omstandigheden die voor haar rekening en risico komen en de bank niet kunnen worden verweten. De BKR-registratie geeft een juist beeld van de situatie zoals die is geweest.

3.10 Daarbij is sprake geweest van een periode waarbij sprake was van langdurige achterstand en waarvoor de bank vanaf november 2021 meerdere brieven heeft verstuurd en ook een deurwaarder heeft moeten inschakelen, tot de vordering uiteindelijk in 2024 is voldaan.

---

[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Er is een periode geweest waarin de consument geen contact heeft gelegd met de bank en geen betalingsregeling heeft getroffen. Er was ook sprake van een substantiële vordering en de consument heeft daarnaast ook andere schulden onbetaald gelaten met negatieve registraties tot gevolg.

3.11 In het voordeel van de consument weegt mee dat zij serieuze stappen heeft ondernomen om haar leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en uiteindelijk de gehele schuld aan de bank zelfstandig heeft voldaan. Dat neemt echter niet weg dat haar financiële problemen vanaf 2021 dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie.

3.12 De wens van de consument om een (hypothecaire) geldlening af te sluiten voor de aankoop van een woning is bovendien op zichzelf onvoldoende zwaarwegend dat het verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. Niet gebleken, en niet (voldoende) onderbouwd, is dat er bij de consument sprake is van een situatie waarbij het acute noodzaak is om een woning te kopen en of dat huur van een woonruimte in het geheel niet mogelijk is.

3.13 Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten heeft, kan ook nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. De schuld aan de bank is pas in september 2024 voldaan, terwijl de consument heeft gesteld dat haar onderneming al sinds juli 2022 actief is en zij daar voldoende inkomsten uit genereert. De consument heeft ook onvoldoende aangetoond of aannemelijk gemaakt dat sprake is van een voldoende duurzaam (spaar)vermogen om eventuele tegenvallers op te vangen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en het belang om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Het feit dat andere krediet-verstrekkers de BKR-registraties op haar naam wel hebben verwijderd, is op zichzelf geen reden op grond waar van de bank de BKR-registratie zou moeten verwijderen. De bank dient daarbij zelfstandig een eigen afweging te maken. De commissie acht het echter niet uitgesloten dat de bank over enige tijd een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering echt nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.14 De conclusie is dat de bank de BKR-registratie op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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