Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0240

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en
mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	10 maart 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. Gelet op de door de bank aangevoerde omstandigheden is de commissie van oordeel dat kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij hebben om nog gedurende enige tijd de betaalhistorie van de consument te kennen in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. De vordering van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op maandag 15 december 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam medewerker 1] (paralegal) en de heer [naam medewerker 2] (analist BKR-desk).

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. In 2020 is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. Vanwege de voortdurende roodstand heeft de bank op 1 februari 2021 het volledige bedrag opgeëist.

2.2 Na diverse waarschuwingsbrieven heeft de bank een 2-codering (opeising) met melddatum 3 maart 2021 en een A-codering (achterstand) met melddatum 28 maart 2021 laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 Op 8 april 2021 heeft de bank haar vordering op de consument (€ 8.670,-) overgedragen aan een deurwaarder. Op 26 april 2021 is een betalingsregeling overeengekomen voor een maandtermijn van € 75,-. De consument is deze regeling tot april 2022 redelijk goed nagekomen. In de periode van juli 2022 tot en met oktober 2023 heeft de consument geen enkele betaling verricht aan de deurwaarder.

2.4 Op 22 november 2023 heeft de consument de nog openstaande vordering (€ 7.797,40) in één keer voldaan. Nadat de volledige vordering was voldaan, heeft de bank een werkelijke einddatum (22 november 2023) in het CKI laten plaatsen. Vanwege de bewaartermijn van vijf jaar blijven de A- en 2-codering in principe nog zichtbaar tot 22 november 2028.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de A- en 2-codering (hierna: de negatieve BKR-registraties) verwijdert uit het CKI. Daartoe voert hij het volgende aan:

a) In 2019 is de relatie van de consument met zijn toenmalige partner tot een einde gekomen. De ex-partner bleef met de kinderen in de gezamenlijke woning wonen. Om ervoor te zorgen dat het onderdak voor zijn kinderen niet in gevaar zou komen, heeft de consument een jaar lang bijgedragen aan de hypothecaire lasten (en daardoor dubbele woonlasten gehad). De consument had destijds een goede baan, maar vanwege opspelende PTSS-klachten was hij in 2021 genoodzaakt om zijn werkzaamheden neer te leggen. De uitkering die hij toen ontving, was beduidend lager dan zijn salaris. Daardoor zijn de betalings-problemen ontstaan.

b) Zijn financiële positie is de afgelopen jaren verbeterd en inmiddels als stabiel aan te merken. In het klachtformulier heeft hij aangegeven dat hij een bruto inkomen van € 5.974,- per maand geniet. Zijn huidige partner geniet een bovenmodaal bruto inkomen van € 14.709,95 per maand.

c) In maart 2023 is de consument met zijn kinderen ingetrokken bij zijn partner met haar kinderen. Zij vormen nu een samengesteld gezin van zeven personen. Vanwege deze gezinssituatie willen zij de woning graag verbouwen. De consument wil hiervoor een financiering aanvragen. Verder heeft de consument (na dupliek) aangevoerd dat hij momenteel bezig is met een nieuwe stap in zijn carrière. Het betreft een functie waarvoor hij op jaarbasis ongeveer 20% internationaal moet reizen. In dat kader heeft hij een creditcard nodig – die hij vanwege de negatieve BKR-registraties nu niet kan aanvragen.

Het verweer

2.6 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

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de negatieve BKR-registraties. Het komt in deze zaak dus aan op een belangenafweging.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De negatieve BKR-registraties houden 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 verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de negatieve registraties berust op deze grondslag.[1]

3.5 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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

Belangenafweging

3.7 Het belang van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties is gelegen in het kunnen financieren van een verbouwing van de woning (die vanwege de gezins-situatie noodzakelijk is) en het kunnen aanvragen van een creditcard (die hij voor zijn werk nodig heeft). Naar het oordeel van de commissie heeft de consument een reëel belang bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties.

3.8 Daartegenover staat het belang bij instandhouding van de negatieve BKR-registraties. Dat belang is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank heeft aangevoerd dat als de negatieve BKR-registraties vroegtijdig zouden worden verwijderd, kredietaanbieders een onjuist beeld zouden kunnen krijgen van de betaalhistorie van de consument. In dat kader heeft de bank aangevoerd dat er sprake was van een moeizaam incassotraject: in de periode van juli 2022 tot en met oktober 2023 is door de consument geen enkele betaling verricht aan de deurwaarder, terwijl de deurwaarder in deze periode meerdere keren tevergeefs geprobeerd heeft om in contact te komen met de consument.

3.9 Gelet op de door de bank aangevoerde omstandigheden is de commissie van oordeel dat kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij hebben om nog gedurende enige tijd de betaalhistorie van de consument te kennen in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk geheel heeft voldaan, doet dit niet af aan het feit dat er sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen en de bank de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.

3.10 Verder speelt mee dat de bank – terecht – vraagtekens zet bij de financiële stabiliteit van de consument. De consument heeft weliswaar een goed inkomen, maar hij heeft vrijwel geen spaargeld. Voor de bank is van belang dat de consument laat zien dat hij in staat is elke maand een bedrag te sparen om zo een buffer op te bouwen. Verder heeft de bank er ter zitting op gewezen dat uit de loonstrook van december 2024 (die de consument bij zijn klachtformulier had overgelegd) blijkt dat er loonbeslag was gelegd door de Regionale Belasting Groep. Aangezien dat nog maar iets meer dan een jaar geleden was, is er volgens de bank nog geen sprake van een stabiele financiële situatie. De commissie is dat met de bank eens. Daar komt bij dat er op dit moment slechts iets meer dan twee jaar van de bewaartermijn van vijf jaar zijn verstreken, terwijl die bewaartermijn er juist voor is bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.11 Dit alles leidt tot de slotsom dat de belangenafweging *op dit moment* in het nadeel van de consument uitvalt. Dit betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om *op een later moment* de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat zijn situatie financieel stabiel is.

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