Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0335

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. P.G. Salvadori, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. BKR-registraties. Rabobank heeft de consument een zakelijke financiering verstrekt. Omdat de consument de financiering heeft gebruikt voor een ander doel dan wat partijen zijn overeengekomen heeft Rabobank de persoons-gegevens van de consument voor acht jaar geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister. Vanwege een achterstand in de terugbetaling van de zakelijke financiering heeft Rabobank daarnaast een bijzonderheidscode 2 (opeising) op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren. De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en verwijdering van de bijzonderheidscode 2 uit het CKI van Stichting BKR. Over de technische juistheid van deze registratie beklaagt hij zich niet. De commissie is van oordeel dat voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister voldoende grond aanwezig is en dat de duur van deze registraties proportioneel is. De commissie oordeelt daarnaast dat het belang van Rabobank bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan en wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. P. Jansen, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 februari 2026. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen. Namens Rabobank is de heer [naam], medewerker veiligheidszaken, op de hoorzitting verschenen, bijgestaan door mr. Jansen voornoemd.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 12 november 2021 heeft de consument bij Rabobank een particuliere betaalrekening (hierna: de particuliere betaalrekening) geopend.

2.2 Op 10 juli 2024 heeft de consument bij Rabobank een zakelijke betaalrekening voor zijn onderneming (hierna: de zakelijke betaalrekening) geopend.

2.3 Op 16 juli 2024 zijn partijen overeengekomen dat Rabobank de consument voor zijn onderneming een zakelijke financiering van € 41.500,- zou verstrekken, bestaande uit een geldlening van € 16.500,- en een krediet van € 25.000,-. In de kredietovereenkomst verklaart de consument dat hij de geldlening van € 16.500,- alleen zal gebruiken voor de algehele aflossing van een geldlening van de consument bij kredietaanbieder Qredits.

2.4 Op 16 juli 2024 hebben partijen ook een onderhandse pandakte ondertekend. In deze pandakte verklaart de consument dat hij bevoegd is om het pandrecht aan Rabobank te verstrekken en dat op de goederen waarop het pandrecht rust geen beperkte rechten, voorrechten en beslagen rusten.[1]

2.5 Op 18 juli 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd over de aflossing van zijn geldlening bij Qredits. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Ik heb het krediet en de lening ter uitboeking aangeboden. Zoals ik aangaf verwacht ik dat jij eind deze week / begin volgende week de uitboekingen ziet staan.

Graag ontvangen wij na de aflossing aan Qredits de brief met de vrijgave van de zekerheden. (...)"

2.6 Op 19 juli 2024 heeft Rabobank de geldlening van € 16.500,- naar de zakelijke betaalrekening overgeboekt.

[1] De pandgever is op grond van artikel 3:237 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek verplicht in de akte te verklaren dat hij tot het verpanden van het goed bevoegd is alsmede hetzij dat op het goed geen beperkte rechten rusten, hetzij welke rechten daarop rusten. Naast de andere wetsartikelen die in deze uitspraak worden aangehaald is dit wetsartikel te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

2.7 Op 19 juli 2024 heeft de consument van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- overgeboekt naar de particuliere betaalrekening en op 22 juli 2024 heeft hij nog eens € 5.000,- overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening.

2.8 Op 22 juli 2024 heeft Rabobank de pandakte laten registreren bij de Belastingdienst.

2.9 Op 23 juli 2024 heeft de consument van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- opgenomen bij een geldautomaat in [plaatsnaam 1] en heeft hij nog eens € 100,- overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening.

2.10 Op 8 augustus 2024 heeft de consument van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- opgenomen bij een geldautomaat in [plaatsnaam 2].

2.11 Op 12 augustus 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd over de aflossing van zijn geldlening bij Qredits. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Zoals afgesproken ontvang ik de vrijgave zekerheden en de bevestiging volledige aflossing van Qredits . Alvast bedankt! (...)"

2.12 Op 14 augustus 2024 heeft de consument € 7.500,- en € 8.400,- van de zakelijke betaalrekening overgeboekt naar de particuliere betaalrekening.

2.13 Op 26 augustus 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd over de aflossing van zijn geldlening bij Qredits. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Zoals afgesproken maandag 12 augustus ontvang ik de vrijgave zekerheden en de bevestiging volledige aflossing van Qredits. Alvast bedankt! (...)"

2.14 Op 27 augustus 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd over de aflossing van zijn geldlening bij Qredits. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) We hebben u de financiering verstrekt onder de voorwaarde dat een deel hiervan gebruikt zou worden om de lening bij Qredits af te lossen en op te zeggen. Hier ontvangen wij graag de bevestiging van evenals die van de vrijgave van de richting hen afgegeven zekerheden.
Indien dit niet is gebeurd, handelt u in strijd met de gemaakte afspraken en zal dit gevolgen hebben voor het bestaande financieringsarrangement bij onze bank. (...)"

2.15 Op 27 augustus 2024 heeft de consument twee keer € 5.000,- overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening.

2.16 Op 30 augustus 2024 heeft Rabobank de consument een e-mail gestuurd over de aflossing van zijn geldlening bij Qredits. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Mijn leidinggevende @[achternaam], [initiaal en voornaam] *heeft afgelopen dinsdag 27-08 gemaild met de vraag over de stukken van Qredits. Ik heb tot op heden geen aflosnota en vrijgave zekerheden ontvangen van Qredits, klopt dit? Kan jij mij deze z.s.m. mailen? (...)"*

2.17 Op 10 september 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Op de datum van dagtekening van deze brief was de toegestane kredietlimiet van € 25.000,00 overschreden met een bedrag van € 5.702,55. (...)

Wij vragen u dringend om het saldo van uw rekening-courant uiterlijk op 17 september 2024 aan te vullen tot binnen de afgesproken kredietlimiet. (...)"

2.18 Op 13 september 2024 is de consument in [plaatsnaam 1] betrokken geraakt bij een auto-ongeluk. Hij stelt dat hij diezelfde dag bij de politie in [plaatsnaam 1] aangifte heeft gedaan van diefstal van € 40.000,- uit zijn auto.

2.19 Op 26 september 2026 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief staan de volgende passages:

"(...) Recent is uw zakelijke financieringsdossier van 16 juli 2024 bij mij voorgelegd en deel ik u mede dat ik een onderzoek gestart ben. (...)

Tot op heden kan ik niet vaststellen dat u de lopende financiering bij Qredits heeft afgelost. Hierdoor geeft Qredits de daar gestelde zekerheden nog niet vrij. Dat maakt dat Rabobank twijfels heeft ten aanzien van uw handelen hieromtrent. Daarnaast heeft Rabobank gerede twijfel ten aanzien van de bestedingsdoelen waarvoor u de totale som van € 41.500, -- heeft aangewend. (...)

Op grond van het onderzoek is bij Rabobank het vermoeden gerezen dat u Rabobank heeft opgelicht middels misleiding en bedrog door enerzijds te verzuimen op eerste hand de lening bij Qredits af te lossen met de gelden die Rabobank hiervoor aan u beschikbaar heeft gesteld. Anderzijds heeft Rabobank twijfels over het bestedingsdoel van de overige gelden beschikbaar gesteld middels het krediet à € 25.000, --. (...)

Gelet op de ons thans ter beschikking staande feiten en omstandigheden zijn wij voornemens aangifte te doen bij de justitiële autoriteiten en uw gegevens te registreren in ons Incidentenregister, het bijbehorend Extern Verwijzingsregister (EVR) alsmede het Intern Verwijzingsregister (IVR). (...)

Alvorens ik namens de bank een definitief standpunt in neem stel ik u in de gelegenheid Rabobank vóór 10 oktober 2024 te voorzien van een sluitende toelichting waarmee u de gerezen twijfels wegneemt op het hierboven gestelde. (...)"

2.20 Op 14 oktober 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. In deze brief sommeert Rabobank de consument om zijn betalingsachterstand uiterlijk 28 oktober 2024 aan Rabobank te betalen en waarschuwt Rabobank de consument dat zij deze betalingsachterstand zal moeten melden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) als hij niet op tijd betaalt.

2.21 Op 23 oktober 2024 heeft de gemachtigde van de consument Rabobank een brief gestuurd, waarin zij namens de consument bezwaar maakt tegen het voornemen van Rabobank om de persoonsgegevens van de consument te registreren in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister.

2.22 Op 6 november 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd, waarin staat dat Rabobank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar (tot en met 18 september 2032) heeft geregistreerd in haar Intern Verwijzingsregister.

In deze brief staat de volgende passage:

"(...) Met betrekking tot de geldlening van € 16.500,-- is in de financieringsovereenkomst de voorwaarde gesteld dat u met deze gelden de lening bij Qredits per omgaande aflost en de zekerheden aan Rabobank overdraagt. Tot op heeft u geen invulling gegeven aan deze voorwaarde.

Uw verweer dat u tot 13 september 2024, niet in de gelegenheid bent geweest de aflossing van de lening bij Qredits uit te voeren acht Rabobank onvoldoende steekhoudend. (...)"

2.23 Op 20 november 2024 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd, waarin staat dat zij de bancaire relatie tussen partijen zal beëindigen. In de brief staat dat Rabobank de particuliere betaalrekening en de zakelijke betaalrekening zal beëindigen per 21 januari 2025 en dat Rabobank de zakelijke financiering per 21 maart 2025 zal beëindigen.

2.24 Op 29 november 2024 heeft de gemachtigde van de consument schriftelijk bezwaar gemaakt tegen de opname van zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister. Op 20 december 2024 heeft Rabobank het bezwaar van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.25 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.26 De consument vordert dat Rabobank zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzings-register verwijdert en dat Rabobank alle negatieve registraties die zij op zijn naam in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting BKR (hierna: het CKI) heeft laten opnemen (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 2.300,- van Rabobank. Tijdens de mondelinge behandeling heeft hij deze vordering verhoogd tot € 3.000,-.

2.27 De consument vindt dat de BKR-registraties en de registratie van zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister onterecht zijn. In dit verband voert hij het volgende aan:

a. De consument had een afspraak met Rabobank op 13 september 2024 om de zakelijke financiering te bespreken. Helaas is hij die dag betrokken geraakt bij een auto-ongeval in [plaatsnaam 1]. Na het auto-ongeluk is de consument bewusteloos geraakt en is hij opgenomen in het ziekenhuis. Daardoor kon hij niet bij zijn afspraak met Rabobank zijn.
b. Na het auto-ongeluk is € 40.000,- uit de auto van de consument gestolen. Dit geld was bestemd voor de contante aankoop van goederen in de Balkanlanden. Dit was in het kader van een belangrijke investering. Contant geld is daar gebruikelijk.

c. Na het auto-ongeluk heeft de consument direct Rabobank geïnformeerd en per e-mail een bevestiging van Rabobank ontvangen dat partijen gezamenlijk naar een oplossing zouden zoeken voor de terugbetaling van het gestolen geld. Rabobank heeft echter zonder verdere communicatie het dossier overgedragen naar een andere afdeling.
d. Ondanks het auto-ongeluk, het herstelproces van de consument na het auto-ongeluk en de inspanningen van zijn advocaat hebben partijen geen bevredigende oplossing bereikt. Dit heeft voor de consument geleid tot extra (advocaat)kosten.
e. De consument vindt de afhandeling van de zaak door Rabobank onacceptabel en onrechtvaardig. Hij verzoekt Rabobank dringend om de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen en zijn persoonsgegeven uit het Intern Verwijzingsregister te verwijderen. De gezondheid van de consument is ernstig aangetast door de druk die hij van Rabobank ervaart.
f. De consument heeft het advies van artsen en specialisten gekregen om niet te werken, maar hij wil graag zijn schulden aflossen in termijnen. Hij wil graag een betalingsregeling met Rabobank treffen en dat de BKR-registraties uit het CKI worden verwijderd zodra partijen een betalingsregeling hebben getroffen.

Het verweer van Rabobank

2.28 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie zal eerst beoordelen of Rabobank de persoonsgegevens van de consument mocht registreren in het Intern Verwijzingsregister. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of Rabobank de duur van deze registratie moet verkorten. Vervolgens zal de commissie beoordelen of Rabobank de BKR-registraties moet verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. Ten slotte zal de commissie beoordelen of Rabobank een schadevergoeding aan de consument moet betalen.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister

3.2 Rabobank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister. Omdat het Intern Verwijzingsregister is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie betekent opname van gegevens in het Intern Verwijzings-register dat de gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De commissie gaat daarom ervan uit dat de consument met zijn vordering tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt.

3.3 De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister vormen het *interne* waarschuwingssysteem van Rabobank en de groep financiële ondernemingen waarvan Rabobank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons) gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheids-zaken van Rabobank. In het Intern Verwijzingsregister kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

3.4 Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevens-bescherming van toepassing zijn. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal algemene beginselen waar de verwerking van persoonsgegevens aan moet voldoen.[2] Rabobank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.5 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen recht-matig 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft 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.[3]

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister zijn terecht

3.6 De commissie is van oordeel dat Rabobank de persoonsgegevens van de consument terecht heeft opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister. Daarvoor is het volgende redengevend.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen na deze uitspraak.
[3] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat Rabobank de consument voor zijn onderneming een zakelijke financiering van € 41.500,- heeft verstrekt en dat deze financiering bestond uit een geldlening van € 16.500,- en een krediet van € 25.000,-. Vast staat verder dat partijen op 16 juli 2024 een kredietovereenkomst hebben ondertekend en dat de consument in deze kredietovereenkomst verklaart dat hij de geldlening van € 16.500,- *uitsluitend* zal aanwenden voor de algehele aflossing van een geldlening bij kredietaanbieder Qredits. Wat ook vaststaat is dat de consument ten behoeve van Rabobank een eersterangs pandrecht zou vestigen en dat hij ervoor zou zorgen dat het pandrecht van Rabobank eersterangs zou worden doordat Qredits haar pandrecht zou vrijgeven. Ook staat vast dat Rabobank het bedrag van € 16.500,- op 19 juli 2024 naar de zakelijke betaalrekening van de consument heeft overgeboekt, dat de consument diezelfde dag van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- heeft overgeboekt naar de particuliere betaalrekening en dat hij op 22 juli 2024 nog eens € 5.000,- heeft overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening. Verder staat vast dat de consument op 23 juli 2024 van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- heeft opgenomen bij een geldautomaat in [plaatsnaam 1] en dat hij die dag nog eens € 100,- heeft overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening. Ten slotte staat vast dat de consument op 8 augustus 2024 van de zakelijke betaalrekening € 5.000,- heeft opgenomen bij een geldautomaat in [plaatsnaam 2], dat hij op 14 augustus 2024 € 7.500,- en € 8.400,- van de zakelijke betaalrekening heeft overgeboekt naar de particuliere betaalrekening en dat hij op 27 augustus 2024 twee keer een bedrag van € 5.000,- heeft overgeboekt van de zakelijke betaalrekening naar de particuliere betaalrekening.

3.8 Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij de zakelijke financiering wenste te gebruiken om hiermee in Kosovo camera's te kopen voor zijn onderneming en dat hij dat zo had afgesproken met een medewerker van Rabobank. Van deze stelling blijkt echter niets uit het procesdossier en tijdens de zitting heeft Rabobank het bestaan van deze afspraak betwist. Gelet daarop passeert de commissie deze stelling van de consument.

3.9 Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument de geldlening van € 16.500,- niet heeft aangewend om zijn schuld bij Qredits af te lossen, zoals partijen zijn overeengekomen blijkens de kredietovereenkomst die zij op 16 juli 2024 hebben ondertekend en waarvan hiervoor onder 2.3 passages zijn opgenomen. Voor de commissie is ook in voldoende mate komen vast te staan dat deze handelwijze van de consument ertoe heeft geleid dat het pandrecht dat hij eerder aan Qredits had verstrekt, niet teniet is gegaan en dat Rabobank daardoor niet tot zekerheid voor de terugbetaling van de zakelijke financiering een pandrecht eerste in rang van de consument heeft verkregen.[4]

[4] Een pandrecht is een afhankelijk recht. Een afhankelijk recht is volgens artikel 3:7 van het Burgerlijk Wetboek een recht dat aan een ander recht zodanig is verbonden dat het niet zonder dat andere recht kan bestaan.

De commissie is van oordeel dat deze 'gebeurtenis' terecht de 'speciale aandacht' van Rabobank behoeft en dat Rabobank terecht haar eigen organisatie opmerkzaam wenst te maken op de persoon die daarbij is betrokken (de consument). Naar het oordeel van de commissie staat in voldoende mate vast dat de consument willens en wetens anders over de geldlening van € 16.500,- heeft beschikt dan partijen zijn overeengekomen en er, eveneens anders dan overeengekomen, niet voor heeft gezorgd dat Rabobank een eersterangs pandrecht heeft verkregen. Dit is een ernstige integriteitskwestie. Hetgeen de consument in de processtukken en ter zitting hier tegenin heeft gebracht, leidt niet tot een ander oordeel. Gelet op het voorgaande is er voor de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister naar het oordeel van de commissie een grondslag als bedoeld in artikel 6 lid 1 onder f AVG.

De registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister en de duur daarvan voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.10 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[5] Dit volgt bovendien ook uit de AVG.

3.11 Bij *subsidiariteit* gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is om medewerkers van Rabobank erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van het niet-nakomen van zijn afspraken met betrekking tot een zakelijke financiering en het frustreren van de vestiging van een pandrecht eerste in rang. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.12 Bij *proportionaliteit* gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwezenlijkt. Het voorgaande houdt in dat het belang van Rabobank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen van registratie voor de consument. Ook mag de duur van de registratie niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van Rabobank.

[5] Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

3.13 De commissie is van oordeel dat de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die Rabobank heeft gekozen, voldoen aan het proportionaliteitsvereiste. De commissie begrijpt dat deze registraties impact hebben op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. De commissie is echter van oordeel dat de omstandigheid dat de consument zijn afspraken met betrekking tot een zakelijke financiering niet is nagekomen en dat hij de vestiging van een pandrecht eerste in rang heeft gefrustreerd de 'speciale aandacht' van de bank behoeft. Gelet daarop zijn de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister passend.

3.14 Met betrekking tot de *duur* van de termijn die Rabobank heeft gekozen (acht jaar) overweegt de commissie dat, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van deze zaak, een registratieduur van acht jaar (en dus tot en met 3 september 2032) passend is. Voor de commissie weegt het volgende mee. Uit het procesdossier blijkt dat Rabobank de consument herhaaldelijk (in ieder geval op 18 juli 2024, op 12 augustus 2024, op 26 augustus 2024 en op 27 augustus 2024) heeft gevraagd om te bevestigen dat hij zijn geldlening bij Qredits had afgelost en dat daarmee de zekerheden die hij aan Qredits had verstrekt (het pandrecht) waren komen te vervallen. De commissie constateert dat de consument na deze vragen van Rabobank telkens grote bedragen van de zakelijke betaal-rekening naar de particuliere betaalrekening heeft overgeboekt en dat de consument grote bedragen van de particuliere betaalrekening heeft opgenomen. Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij dat geld (€ 40.000,-) wilde gebruiken om daarmee in Kosovo camera's te kopen en niet om zijn geldlening aan Qredits terug te betalen, zoals partijen zijn overeengekomen. De commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat de consument willens en wetens anders heeft willen beschikken over de geldlening van € 16.500,- een lange registratieduur rechtvaardigt. Ook speelt voor de commissie een rol dat de consument geen belang heeft aangevoerd waarom de registratieduur verkort zou moeten worden. Ten slotte is voor de commissie van belang dat de gevolgen van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister voor de consument meevallen, nu deze slechts intern (binnen de organisatie van Rabobank) werken. Al met al is een registratieduur van acht jaar voor de consument naar het oordeel van de commissie proportioneel.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.15 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI van Stichting BKR. Aan dit klachtonderdeel komt de commissie nu toe.

3.16 Tussen partijen is niet in geschil dat Rabobank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Rabobank en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG verwerkingen van persoonsgegevens.

Daarbij neemt de commissie als uitgangspunt dat de rechtmatigheid van de BKR-registraties eveneens berust op de hiervoor onder 3.5 weergegeven grondslag (een gerechtvaardigd belang als bedoeld in artikel 6 lid 1 onder f AVG).[6]

3.17 De commissie zal de vordering van de consument dus (mede) moeten beoordelen op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Daarnaast zal de commissie op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van Rabobank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Zoals gezegd heeft ook de Hoge Raad bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[7]

3.18 Ter zitting heeft Rabobank toegelicht dat zij op naam van de consument enkel een bijzonderheidscode 2 (opeising) in mei 2025 in het CKI van Stichting BKR heeft geregistreerd en dat Rabobank de consument hierover schriftelijk heeft geïnformeerd. De consument heeft tijdens de zitting desgevraagd bevestigd dat hij de desbetreffende opeisingsbrief heeft ontvangen. De commissie constateert dat de consument geen bezwaar heeft gemaakt tegen de technische juistheid van de bijzonderheidscode 2 en zal daarom direct overgaan tot een belangenafweging.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.19 De commissie is van oordeel dat Rabobank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.20 Wat voor de commissie in het nadeel van de consument meeweegt, is het volgende. Tijdens de zitting heeft de consument toegelicht dat hij op dit moment een Ziektewetuitkering ontvangt en dat hij voor het beheer van zijn financiën hulp van de gemeente van zijn woonplaats krijgt. De consument heeft toegelicht dat hij netto € 100,- per week ontvangt en dat hij met zijn schuldeisers geen afspraken mag maken voor een betalingsregeling. Gelet daarop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument op dit moment in een problematische schuldensituatie verkeert en dat zijn financiële situatie alles behalve stabiel is. Alhoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke situatie waarin de consument zich bevindt, mede als gevolg van het auto-ongeluk in [plaatsnaam 1], liggen de omstandigheden die hiertoe hebben geleid in zijn eigen risicosfeer.

---

[6] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[7] Zie noot 5.

3.21 Verder weegt voor de commissie in het nadeel van de consument mee dat hij de zakelijke financiering nog steeds niet heeft terugbetaald aan Rabobank. Ter zitting heeft Rabobank toegelicht dat zij haar vordering op de consument ter incassering uit handen heeft gegeven aan de gerechtsdeurwaarder en dat haar vordering op dit moment € 57.000,- bedraagt.

3.22 De overige argumenten die de consument aanvoert, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel te kunnen laten uitvallen. Gelet op dit alles en de omstandigheden dat de consument de zakelijke financiering nog niet heeft afgelost, er dus nog geen werkelijke einddatum in het CKI van Stichting BKR is geregistreerd en de consument verder onvoldoende belangen aanvoert om de belangenafweging in zijn voordeel te kunnen laten uitvallen, oordeelt de commissie dat de belangenafweging op dit moment in zijn nadeel uitvalt. Dit betekent dat Rabobank op dit moment de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen.

Rabobank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.23 De consument vordert een schadevergoeding van € 3.000,- van Rabobank. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de BKR-registraties en de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister terecht en proportioneel zijn, is er voor het betalen van schade-vergoeding door Rabobank aan de consument echter geen grond.

Conclusie

3.24 De conclusie is dat Rabobank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. Rabobank hoeft ook geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 twee 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 twee 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

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21 AVG

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.

(...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:7 BW

Een afhankelijk recht is een recht dat aan een ander recht zodanig verbonden is, dat het niet zonder dat andere recht kan bestaan.

Artikel 3:237 BW

1. (...)
2. De pandgever is verplicht in de akte te verklaren dat hij tot het verpanden van het goed bevoegd is alsmede hetzij dat op het goed geen beperkte rechten rusten, hetzij welke rechten daarop rusten.

(...)