Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0796

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 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

De consument heeft in 2019 een achterstand laten ontstaan, met als gevolg een achterstandsmelding en een bijzonderheidscode 2 in het BKR. Zij vordert verwijdering daarvan op grond van een belangenafweging. De commissie is van oordeel dat er gezien de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan een gerechtvaardigd belang is om de registraties in stand te houden. Dat belang weegt op dit moment zwaarder dan de belangen van de consument. De vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. R. Schoonen.

1.3 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.

1.4 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 sinds 2012 een betaalrekening aan bij de bank. In juli 2012 is er een kredietfaciliteit met een limiet van € 1.000,- op de betaalrekening geplaatst.

2.2 In 2015 is de consument verhuisd naar Ierland voor een stage. Zij is toen uitgeschreven uit de gemeente waar zij woonachtig was.

2.3 Op 8 april 2016 is de kredietfaciliteit omgezet naar 'Rabo Studenten Roodstaan'. Na de studie zou de kredietfaciliteit in twee jaar stapsgewijs worden afgebouwd. De afbouw is gestart op 15 februari 2019.

2.4 In maart 2019 is de kredietlimiet overschreden. Op 3 mei 2019 heeft de bank de consument hierover een brief gestuurd, met het verzoek de overschrijding aan te zuiveren. Op 31 mei 2019 heeft de bank een tweede aanmaning aan de consument gestuurd.

2.5 Naast een overschrijding van de kredietlimiet is er sinds februari 2019 ook een achterstand in de betalingsverplichtingen voor het krediet ontstaan. De bank heeft de consument op 3 juni 2019 een brief gestuurd over de achterstand. Bij brief van 1 juli 2019 heeft de bank het krediet opgeëist. De totale roodstand bedroeg toen € 932,60.

2.6 Per 30 juli 2019 heeft de bank de achterstand en de opeising geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) door middel van een 'A-codering' en een bijzonderheidscode 2.

2.7 De bank heeft meermaals geprobeerd om contact te leggen met de consument, zowel per brief als telefonisch. Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank de vordering op 5 september 2019 overgedragen aan een deurwaarder. De deurwaarder heeft eveneens geprobeerd om contact te krijgen met de consument via e-mail en telefonisch.

2.8 Op 1 september 2021 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank. In de administratie van de bank is opgenomen dat de consument in dat gesprek heeft verklaard de intentie te hebben de debetstand op te lossen. Een contactpoging van de bank op 8 september 2021 is daarna mislukt.

2.9 Op 14 oktober 2024 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Daarna heeft zij diezelfde dag de gehele vordering voldaan. De bank heeft dit in het CKI van het BKR geregistreerd door middel van een werkelijke einddatum per 14 oktober 2024.

2.10 De consument heeft de bank op 15 oktober 2024 en op 3 december 2024 verzocht de negatieve registraties op haar naam uit het CKI te verwijderen. De bank heeft beide verzoeken afgewezen.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert verwijdering van de achterstandscodering en de bijzonderheidscode 2 (hierna: de negatieve registraties) uit het CKI van het BKR. Zij stelt dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties onvoldoende zwaarwegend is en voert daartoe het volgende aan.

- De schuld is ontstaan door meerdere factoren. De consument beschikte in 2015 en 2016 niet over voldoende financiële middelen. Daarnaast kampte zij met gezondheids-problemen vanwege een chronische ziekte, moest zij zorgen voor haar zieke moeder en leed zij aan depressie. Zij was daardoor niet in staat om een betalingsregeling te treffen. De consument erkent dat zij haar bankzaken niet goed heeft afgewikkeld voordat zij naar Ierland is vertrokken. Door de moeilijke periode die zij doormaakte, is echter sprake van een situatie van verminderde verwijtbaarheid. In 2021 heeft de consument vervolgens een ernstig auto-ongeluk gehad, waarbij zij hersenletsel heeft opgelopen. Zij weet daarom niet goed meer hoe de jaren tijdens de achterstand zijn verlopen. Na terugkomst in Nederland kwam zij erachter dat er een achterstand was ontstaan, die zij vervolgens direct voldaan heeft.

- Inmiddels is al geruime tijd sprake van een financieel stabiele situatie. De consument heeft van 2017 tot 2024 in Ierland gewerkt, waar zij een goed inkomen verdiende. Zij heeft er spijt van dat zij desondanks niet eerder een betalingsregeling heeft getroffen. Sinds juni 2024 werkt de consument voor een werkgever in Nederland op basis van een contract voor bepaalde tijd, waar zij ongeveer € 7.200,- bruto per maand verdient. Bij gelijkblijvend functioneren zal het contract worden omgezet in een contract voor onbepaalde tijd. De consument beschikt daarnaast over ruim € 65.000,- aan spaargeld en heeft geen schulden. Gezien haar financiële stabiliteit is het niet langer nodig haar te beschermen tegen overkreditering.

- De consument heeft belang bij verwijdering van de negatieve registraties. Zij woont momenteel tijdelijk bij haar ouders. Het is noodzakelijk dat zij de beschikking krijgt over een eigen woonruimte in de buurt van haar ouders, zodat zij voor haar moeder kan blijven zorgen. Voor een particuliere huurwoning worden onredelijk hoge huurprijzen gevraagd en voor een sociale huurwoning komt zij niet in aanmerking. Zij wil daarom een woning kopen en heeft ook al een woning aangekocht onder voorbehoud van financiering. De aankoop heeft echter geen doorgang kunnen vinden omdat hypotheek-aanvragen worden afgewezen vanwege de negatieve registraties.

Het verweer

2.12 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 draait deze zaak om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de negatieve registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat op dit moment niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties technisch gezien juist zijn. De consument doet een beroep op artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en verzoekt om verwijdering van de negatieve registraties. De commissie overweegt dat de registraties op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument inhouden. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. 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. Een 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 registraties berust op deze grondslag.

3.3 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).

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

De door partijen aangevoerde belangen

3.5 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden ter onderbouwing van haar verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties zijn hiervoor onder 2.11 weergegeven.

3.6 Ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties heeft de bank het volgende aangevoerd. Het kredietregistratiesysteem dient enerzijds ter bescherming van de consument tegen financiële problemen en anderzijds zorgt het ervoor dat kredietverstrekkers een goede inschatting kunnen maken van de kredietwaardigheid van de consument. Een terechte registratie kan slechts in uitzonderlijke gevallen verwijderd worden. In het geval van de consument heeft de bank veel moeite moeten doen om de vordering te innen, lange tijd zonder resultaat. De consument is naar het buitenland verhuisd zonder de bank daarover te informeren. Dat zij geen brieven van de bank heeft ontvangen komt voor haar eigen risico.

Dat de consument de vordering uit het oog is verloren acht de bank bovendien ook niet aannemelijk. De brieven die de bank heeft verstuurd zijn naar het adres van haar ouders verstuurd. Verder is zij in februari 2019 ineens gestopt met het gebruik van de betaalrekening, terwijl deze een forse roodstand vertoonde. Daarnaast is er in 2021 contact geweest met de bank, waarbij zij aangaf voornemens te zijn de schuld af te lossen. De bank wijst erop dat de consument stelt sinds 2017 financieel stabiel te zijn. De schuld is echter daarna, in 2019, ontstaan. Enkel een hoog inkomen is niet voldoende om te kunnen spreken van financiële stabiliteit. Uit de overgelegde transactieoverzichten blijkt niet dat er structureel wordt gespaard en dat het spaarsaldo in korte tijd met € 10.000,- is geslonken. Gelet op alle omstandigheden is er een zwaarwegend belang om de negatieve registraties in stand te houden. Dat belang weegt zwaarder dan de belangen van de consument, aldus de bank.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat er een dwingend gerechtvaardigd belang is bij het in stand houden van de negatieve registraties. Dat belang weegt in de gegeven omstandigheden zwaarder dan de door de consument aangevoerde belangen. De commissie overweegt daartoe het volgende.

3.8 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat sprake is geweest van een problematische schuld. De bank heeft veel moeite gedaan om de consument ertoe te bewegen de schuld af te lossen, lange tijd zonder enig resultaat. In 2021 heeft de consument wel toegezegd de schuld af te lossen, maar daarna heeft zij lange tijd weer niets van zich laten horen. Uiteindelijk is de schuld pas na vijf jaar terugbetaald. Het valt de commissie op dat de consument stelt al sinds 2017 financieel stabiel te zijn. Waarom zij dan toch een achterstand heeft laten ontstaan en pas in 2024 heeft besloten de schuld af te lossen, is niet duidelijk geworden. De consument draagt verantwoordelijkheid voor het nakomen van haar financiële verplichtingen. Daar komt bij dat pas één jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.9 Het pleit in het voordeel van de consument dat zij een baan heeft met een riant inkomen en een aanzienlijk bedrag aan spaargeld. Ook heeft de commissie begrip voor de moeilijke persoonlijke omstandigheden die speelden in 2015 en 2016. Het is echter onduidelijk gebleven hoe deze omstandigheden invloed hebben gehad op het ontstaan van de achterstand in 2019, mede gelet op de stelling dat de consument sinds 2017 financieel stabiel was. Gelet op alle hiervoor genoemde omstandigheden acht de commissie het op dit moment te vroeg om tot verwijdering van de negatieve registraties over te gaan. Potentiële kredietverstrekkers hebben er een belang bij om op de hoogte te zijn van de betaalproblemen die zich in het (recente) verleden hebben voorgedaan. Dat belang weegt naar het oordeel van de commissie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument van een eigen woonruimte. Daarvoor is van belang dat niet is gebleken dat sprake is van een dringende noodzaak om nu over een eigen woonruimte te beschikken.

Ook is de commissie er niet van overtuigd dat een huurwoning voor de consument geen optie is, gezien haar riante inkomen.

3.10 Het voorgaande betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument. De bank hoeft de negatieve registraties op dit moment niet te verwijderen. Daarbij merkt de commissie op dat zij zich kan voorstellen dat als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan en dan (nog) financieel stabiel is, de bank mogelijk een andere afweging zal maken.

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 de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit de 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:

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 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.

(...)