

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0741

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

Datum uitspraak	22 september 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

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 extra lening kan afsluiten voor onder andere het verduurzamen van de woning en het aflossen van de lening op de auto. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument onder meer omdat pas zeer recent de vordering van de bank is voldaan, er nog geen sprake is van een structureel financieel stabiele situatie en er geen acute noodzaak is. 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 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 had een betaalrekening bij de bank met een kredietfaciliteit, genaamd Rabo Kort Roodstaan, een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 1.000,-.
- 2.2 In februari 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd over het feit dat zij meer rood stond dan was toegestaan als gevolg van het gebruik van een creditcard.

- 2.3 Per brief van 27 februari 2024 heeft de bank de consument verzocht om de krediet-overschrijding van op dat moment € 1.690,76 terug te betalen. Daarin was ook opgenomen: **"Lukt het niet om de overschrijding op uw rekening in één keer terug te betalen?"**
Neem dan gerust contact met ons op. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Hoe eerder u contact opneemt, hoe beter we u kunnen helpen. Ook kijken wij graag samen met u hoe we een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel kunnen voorkomen."
- 2.4 Op 28 maart 2024 heeft de bank de consument nogmaals verzocht de overstand, van op dat moment € 2.121,88, terug te betalen. Daarin was ook opgenomen:
"Wat betekent het opzeggen van uw krediet voor u?"
Dat betekent dat uw krediet stopt en dat u geen nieuwe kredietopnames meer kunt doen. Ook niet als u in de toekomst een positief saldo heeft op uw rekening.
Wat betekent de opeising voor u?
Dit betekent dat u ons het totale bedrag dat u rood staat inclusief de rente meteen en in één keer moet terugbetalen. Hiervoor kunnen wij een deurwaarder of een incassobureau inschakelen.
(....)
BKR
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. Heeft u bijzondere persoonlijke omstandigheden dan vragen wij u dringend om dit aan ons kenbaar te maken, samen zoeken we dan naar een oplossing.(...)"
- 2.5 Op 25 april 2024 heeft de bank een aanmaning gestuurd. Daaruit volgt dat de consument vóór 27 mei 2024 een bedrag van € 2.769,72 (roodstand) moest betalen en dat de bank anders bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) zou melden dat het krediet is opgeëist.
- 2.6 Op 13 juni 2024 heeft de bank haar vordering op de consument overgedragen aan een deurwaarder. Met de deurwaarder is de consument vervolgens een betalingsregeling van € 75,- per maand overeengekomen. De consument heeft uiteindelijk, sneller dan op basis van de regeling met de deurwaarder, op 1 april 2025 het restant en daarmee de volledige schuld afbetaald.
- 2.7 Bij het BKR zijn voor wat betreft het doorlopend krediet in eerste instantie de volgende meldingen geregistreerd: een achterstandsmelding (A) van 9 juni 2024, een opeising (code 2) van 11 juni 2024 en een (werkelijke) einddatum van 1 april 2025.
- 2.8 De consument heeft vervolgens de bank verzocht de BKR-registraties voortijdig te verwijderen. De bank heeft dit verzoek bij brief van 16 april 2025 afgewezen.
- 2.9 Met brieven van 22 en 26 mei 2025 en 3 juni 2025 heeft de bank gereageerd op verdere verzoeken van de consument om een aantal zaken te verduidelijken. Het was voor de bank aanleiding om de 2-codering te verwijderen. De bank heeft de A-codering niet verwijderd.
- 2.10 De klacht van de consument heeft dus slechts nog betrekking op de A-codering.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert verwijdering van de (negatieve) registratie bij het BKR. Zij heeft toegelicht dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan in een periode met moeilijke persoonlijke omstandigheden. Het was voor haar een hectische zware tijd waarin zij samen met haar partner het hoofd boven water probeerde te houden. Van die situatie is nu geen sprake meer. De consument en haar partner hebben beide een vast inkomen, geen schulden meer en hebben op de bankrekening structureel een positief saldo staan. Zij hebben een overwaarde op hun huis van meer dan € 100.000,- en willen daarom een hypotheekverhoging van € 45.000,- om een aantal noodzakelijk dingen te doen, zoals het aflossen van de autolening, de cv-ketel vervangen en het glas en de kozijnen vervangen door meer duurzame materialen, wat de isolatie zal verbeteren en zorgt voor een gezonder binnenklimaat. Het gaat volgens de consument om veiligheid, duurzaamheid, lagere lasten, waardebehoud van de woning en een veilige leefomgeving voor haar gezin. Er is volgens de consument geen sprake meer van risico's waartegen de BKR-registratie zou moeten beschermen. Volgens de consument heeft zij voldoende belang tot verwijdering daarvan.

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 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 AVG¹ verwerkingen van persoonsgegevens². 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.

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.

- 3.3 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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

- 3.6 De consument heeft de juistheid van de registraties op zichzelf niet bestreden, behalve dan dat zij heeft gesteld dat de registraties wellicht voorkomen hadden kunnen worden als de bank haar meteen een regeling had aangeboden nadat zij door haar moeilijke persoonlijke omstandigheden op dat moment het overzicht was kwijtgeraakt, mede veroorzaakt door het overzetten van betalingen naar een ander (gezamenlijk) rekeningnummer. Volgens de consument is zij daar open over geweest, maar heeft de bank haar feitelijk gedwongen doorgeschakeld naar een deurwaarder met de BKR-registraties tot gevolg. De bank heeft gemotiveerd bestreden dat de registraties onterecht waren.

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.

⁶ Artikel 10 lid 1 reglement CKI.

⁷ Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

⁸ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De bank heeft aangegeven dat er is gebeld, sms-berichten en brieven zijn verstuurd, welke brieven de bank ook heeft overgelegd en waaruit blijkt dat de bank meerdere keren heeft verzocht om de overstand op de kredietfaciliteit te herstellen maar dat dat is uitgebleven. Nadat de bank een deurwaarder had ingeschakeld, is alsnog een betalingsregeling tot stand gekomen. Op dat moment had de bank al de achterstand gemeld bij het BKR. Naar het oordeel van de commissie volgt hieruit dat de registratie van de A-codering daarmee technisch juist is en is verwijdering in zoverre niet gerechtvaardigd.

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 extra (hypothecaire) lening, op basis van de overwaarde van haar woning, voor de volgens haar noodzakelijk aanpassingen aan en/of in de woning en het aflossen van een autolening. Het zou volgens de consument ook haar financiële situatie verbeteren door per saldo lagere maandelijkse lasten. Volgens de consument heeft zij, samen met haar partner, inmiddels ook een gezonde financiële situatie opgebouwd.
- 3.8 De commissie begrijpt dat de schuld en de betalingsachterstand van de consument bij de bank zijn 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 (vaste) baan 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-registraties 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 (A) is terecht geplaatst (zie 3.6). En, hoewel de consument destijds wel met de bank in gesprek is gebleven en open is geweest over haar situatie, wat de bank ook heeft erkend, was het op dat moment voor haar niet mogelijk om de achterstand te voldoen. 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 niet de bank kunnen worden verweten. De BKR-registratie geeft dan een juist beeld van de situatie zoals die is geweest. De wens van de consument om een extra lening af te sluiten om de door haar genoemde verbeteringen aan de woning door te voeren en om een autolening af te lossen zijn bovendien op zichzelf onvoldoende zwaarwegend dat verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. Niet gebleken is dat er een acute noodzaak is om een woning te verduurzamen of te verbeteren. Het door de consument in het geding gebrachte bouwkundig rapport geeft ook niet aan dat er sprake is van een acute noodzaak. Het (noodzakelijke) belang daarvan is dan ook onvoldoende gebleken.
- 3.10 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 nog maar recent voldaan (1 april 2025) en niet is gebleken dat er sprake is van een voldoende duurzaam spaarvermogen 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. De commissie acht het 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?

- 3.11 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 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