Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0510

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 april 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: mevrouw [naam]. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. E.M.C.D. Engelen, advocaat, kantoorhoudende te Alphen aan den Rijn. De consument had voor de hoorzitting nog geen kennis kunnen nemen van de dupliek van de bank, maar heeft tijdens de hoorzitting bevestigd geen behoefte te hebben aan een nader uitstel en tijdens de hoorzitting voldoende kennis te hebben kunnen nemen van de inhoud van de dupliek van de bank.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield bij de bank een betaalrekening aan met een kredietfaciliteit van € 500,-. Op enig moment is er op deze rekening een overstand ontstaan, die is opgelopen tot een bedrag van € 4.767,50. In juni 2012 is de vordering overgedragen aan een deurwaarder. Op 14 september 2012 is de consument bij verstek veroordeeld tot betaling van de vordering. De bank heeft een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) met als datum – na twee wijzigingen daarvan – 25 september 2012. Op 13 november 2023 heeft de consument de vordering voldaan, waarna per die datum een werkelijke einddatum is geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie uit het CKI van het BKR. De bank wil de BKR-registratie handhaven.

De commissie oordeelt dat de bank de BKR-registratie moet laten verwijderen, omdat deze technisch niet juist is. De vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

3.1 De BKR-registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) van toepassing is.[1] Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet daarom worden beoordeeld op grond van de AVG. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd.[2] Of de BKR-registratie juist is, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen de bank en Stichting BKR.

3.2 De commissie beslist dat de bank de BKR-registratie moet verwijderen, omdat deze technisch niet juist is en omdat de consument niet gewaarschuwd is voor het registreren van de bijzonderheidscode 2.

De registratie is technisch niet juist

3.3 De BKR-registratie is technisch niet juist, omdat de bank niet heeft aangetoond dat zij het krediet heeft opgeëist. De bank beroept zich voor de opeising niet op een opeisings-verklaring van de bank aan de consument, maar uitsluitend op het verstekvonnis. Uit het verstekvonnis volgt volgens de bank dat de vordering is opgeëist. De commissie gaat daar niet in mee. In het verstekvonnis is dat niet vastgesteld. Daarin is de vordering toegewezen met als motivering uitsluitend dat de vordering de rechter niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. Uit het verstekvonnis volgt dus ook niet dat de vordering is opgeëist op 14 september 2012, de oorspronkelijke datum van de registratie van de opeising in het CKI.

De bank heeft de consument niet schriftelijk gewaarschuwd voor de BKR-registratie

3.4 Het Algemeen Reglement CKI bepaalt dat, wanneer zich een achterstand dreigt voor te doen in de nakoming van de betalingsverplichting van een consument die leidt tot de registratie van een achterstandscodering (A), de bank verplicht is om de consument van tevoren, en met benoeming van de consequenties van niet-tijdige betaling, te waarschuwen dat het niet betalen van de achterstand leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR.[3] Voor een registratie van een bijzonderheidscode 2 is volgens het Algemeen Reglement CKI een dergelijke vooraankondiging niet nodig.

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Artikel 5 lid 1 onder d AVG.
[3] Artikel 39 lid 2 Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024.

De zorgplicht die rust op de bank kan echter met zich meebrengen dat zij verplicht is om de consument voor een 2-codering in het CKI van het BKR te waarschuwen. Of de bank daartoe verplicht is, hangt af van de omstandigheden van het geval. De commissie oordeelt dat de bank de consument in dit geval schriftelijk voor de 2-codering had moeten waarschuwen. Daarbij weegt de commissie mee dat niet gebleken is dat de bank de consument op enig moment heeft gewaarschuwd voor de registratie van een achterstands-codering, terwijl die achterstand wel is ontstaan en uiteindelijk heeft geleid tot de opeising. Dat de bank geen achterstandscodering heeft geplaatst, maakt dat niet anders. De bank heeft immers naar het oordeel van de commissie niet aangetoond dat de consument op enig moment voor de datum van het verstekvonnis is gewaarschuwd voor een negatieve registratie in het CKI.

Geen schadevergoeding

3.5 Tot slot heeft de consument tijdens de zitting aangegeven dat hij afziet van de gevorderde schadevergoeding, als de BKR-registratie wordt verwijderd. Omdat de uitkomst van deze procedure is dat de bank de registratie moet verwijderen, zal op deze vordering niet nader worden ingegaan.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscode 2 op naam van de consument laat verwijderen.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming, het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024, Boek 3 BW en boek 6 BW opgenomen.

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 5 **Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens**

1. Persoonsgegevens moeten:

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”);

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:

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.

Artikel 17 **Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")**

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:

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;

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.

Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

ARTIKEL 39 VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

2 De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.