Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0082

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 2026.
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., handelend onder de naam Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen: Freo
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Freo en haar rechts-voorganger geplaatste BKR-registraties. Hij stelt dat die disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en naar haar oordeel weegt op dit moment het belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Freo; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Freo.

1.2 Freo is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat en kantoorhoudende te Den Haag.

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 en Freo 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 bij (een rechtsvoorganger van) Freo een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten en eind 2000 de kredietlimiet verhoogd naar € 29.600,-.
Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.2 Vrij snel na de verhoging van de kredietlimiet is er een betalingsachterstand ontstaan. De rechtsvoorganger van Freo heeft de consument op 4 juli 2001 een brief gestuurd met het verzoek de betalingsachterstand van € 1.135,92 te voldoen. Ook is de consument gewaarschuwd voor een BKR-registratie. De consument heeft hierop niet gereageerd en is niet overgegaan tot betaling.

2.3 Vanwege de betalingsachterstand is per 18 juli 2001 de code A (achterstand) in het CKI geplaatst.

2.4 Per brief van 18 april 2002 is het krediet beëindigd en de openstaande schuld van € 13.289,86 opgeëist. In verband met deze opeising is op 17 mei 2003 bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst. In de periode daarna heeft de consument meerdere brieven van de rechtsvoorganger Freo ontvangen met het verzoek de vordering te betalen. Omdat betaling steeds is uitgebleven, is in mei 2003 het dossier ter incasso overgedragen aan een deurwaarder.

2.5 Per 22 maart 2003 is de bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI geplaatst.

2.6 Vervolgens heeft de rechtsvoorganger van Freo in maart 2004 een bericht van de door de consument ingeschakelde schuldhulpverlening ontvangen. Een maand later werd duidelijk dat een schuldregeling niet haalbaar was.

2.7 In juni 2004 is de consument toegetreden tot de wettelijke schuldsaneringsregeling, welke in juni 2006 is beëindigd wegens het niet nakomen van een of meer verplichtingen door de consument.

2.8 Bij brief van 20 december 2006 is de consument opnieuw aangeschreven door de rechts-voorganger van Freo met het verzoek de openstaande vordering te voldoen. Naar aanleiding hiervan is een betalingsregeling afgesproken van € 100,- per maand. Door de jaren heen is dit maandbedrag wel eens aangepast, maar de betalingsregeling werd niet goed nagekomen. Er is daar regelmatig contact over geweest en uit deze contacten werd duidelijk dat de consument problematische schulden had en regelmatig geen inkomen. Hierop is besloten om verder geen rente meer in rekening te brengen. In 2015 is de consument persoonlijk failliet gegaan, welk faillissement nadien is opgeheven wegens gebrek aan baten.

2.9 In mei 2018 heeft de consument contact opgenomen met de rechtsvoorganger van Freo over terugbetaling van de vordering. Hij zou een erfenis van zijn vader hebben ontvangen van € 10.000,- in contanten. Er is toen afgesproken met de consument dat hij per e-mail een betalingsvoorstel zou doen, maar dit voorstel is nooit ontvangen.

2.10 Bij vonnis van de rechtbank is de consument op 30 september 2021 toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling.

2.11 Op 1 november 2023 is de vordering op de consument overgedragen aan Freo.

2.12 Op 1 oktober 2024 is de schuldsaneringsregeling beëindigd, waarbij de consument een schone lei is verleend. Aan Freo is € 785,65 uitgekeerd, waarbij zij het resterende bedrag van € 13.779,29 heeft afgeboekt.

2.13 Freo heeft op 1 oktober 2024 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum van 1 oktober 2024 laten registreren in het CKI. De BKR-registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI (in dit geval tot 1 oktober 2029).

De klacht en de vordering van de consument

2.14 De consument vordert verwijdering van de door Freo en haar rechtsvoorganger geplaatste BKR-registraties uit het CKI.

2.15 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn financiële vrijheid en disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan:

- Freo heeft niet goed naar alle factoren in zijn dossier gekeken. Door een samenloop van bijzondere en persoonlijke omstandigheden zijn destijds betalingsachterstanden ontstaan. Deze omstandigheden zijn inmiddels beëindigd en er is een stabiele, financiële situatie.
- Hij is sinds 6 november 2021 in dienst bij zijn huidige werkgever en hij werkt inmiddels op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Hij verdient € 30.976,20 bruto per jaar exclusief vakantiegeld. Er zijn geen actuele betalingsproblemen. Het risico voor kredietverstrekkers is dus beperkt. Ook heeft zijn vriendin een zeer goed inkomen;
- Hij wil graag samen met zijn vriendin een hypothecaire lening afsluiten voor de aankoop van een woning. Ze hebben de financiële ruimte om dat te doen, maar door de BKR-registraties van Freo kunnen ze geen hypotheek afsluiten. De consument huurt nu een kamer en hij wil graag een zelfstandige woonruimte. Door financiële tegenslagen in het verleden is hij zijn fijne huurwoning verloren en op kamers gaan wonen. Zijn voorkeur gaat uit naar het kopen van een woning. Hij zoekt in de prijsklasse rond € 100.000,- à € 150.000,- en op basis van zijn inkomen kan hij tot € 123.000,- lenen. Vanwege de BKR-registraties is er geen huuraanbod in een prijsklasse die voor hem betaalbaar is. Op grond van zijn inkomen zou hij zich kunnen inschrijven bij de woningbouwvereniging, maar de wachtlijsten zijn dermate lang dat hij niet binnen een redelijke termijn in aanmerking komt voor een huurwoning;
- Hij maakt uitdrukkelijk bezwaar tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens en Freo dient de verwerking te staken, tenzij zij dwingende rechtvaardigde gronden kan aantonen. Naar zijn oordeel heeft Freo dergelijke gronden niet afdoende en niet concreet aangevoerd. De zwaarwegende belangen aan zijn kant zijn wel uitvoerig onderbouwd in eerdere correspondentie en rechtvaardigen dat de negatieve BKR-registraties niet langer worden gehandhaafd.

Het verweer van Freo

Freo heeft verweer gevoerd 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 ziet zich voor de vraag gesteld of Freo gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Freo de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 In de procedure heeft Freo de datum van de bijzonderheidscode 2 (opeising) aangepast naar 18 april 2002, gelijk aan de datum waarop de vordering schriftelijk is opgeëist. Ook heeft ze besloten om de bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) te laten verwijderen. De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door Freo in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI zijn geplaatst en dus (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangen-afweging dienen te worden verwijderd. Freo heeft dit betwist en voert aan dat een zwaar-wegend belang bestaat bij het behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument om de BKR-registraties te verwijderen moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Freo is in dit kader de verwerkings-verantwoordelijke. Volgens artikel 6 lid 1 AVG is het verwerken van persoonsgegevens alleen toegestaan als aan minimaal één van de voorwaarden in dat artikel wordt voldaan. De rechtmatigheid van deze registraties is gebaseerd op artikel 6, lid 1, onderdeel f van de AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.

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

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.[2]

3.5 De BKR-registraties blijven in principe vijf jaar zichtbaar op de overzichten die het BKR verstrekt, gerekend vanaf de werkelijke einddatum die bij het BKR is gemeld. In dit geval betekent dit dat ze zichtbaar blijven tot 1 oktober 2029. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet Freo aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument. Er moet dus een zorgvuldige afweging worden gemaakt tussen de belangen van Freo bij het behouden van de BKR-registraties en het belang van de consument bij het laten verwijderen ervan.

De belangenafweging

3.6 Alhoewel de wens van de consument een hypothecaire lening aan te gaan om een woning te kopen voorstelbaar is, heeft Freo naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige en omvangrijke schuldenproblematiek, in staat moeten zijn om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.7 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden en verlies aan inkomsten in deze problematische schuldensituatie terecht is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en Freo niet aangerekend kunnen worden.

3.8 Uit het dossier blijkt ook dat sprake was van een moeizaam en langdurig dossierverloop (2001-2024). De consument heeft na het ontstaan van de betalingsachterstand verschillende keren een betalingsregeling getroffen, die hij niet is nagekomen. Dit alles getuigt niet van goed betaalgedrag. Ook heeft Freo als gevolg van de betalingsproblemen slechts een gedeelte van haar vordering (€ 785,65) betaald gekregen en heeft zij een aanzienlijk deel van haar vordering (€ 13.779,29) uiteindelijk definitief moeten afboeken. Voor de commissie tonen de omvang en duur van de financiële problemen aan dat er op dit moment geen aanleiding bestaat om de BKR-registraties te verwijderen.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 In het voordeel van de consument weegt mee dat hij serieuze stappen heeft ondernomen om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden. In dit kader heeft hij uiteindelijk een schuldhulpsaneringstraject met schone lei afgesloten. Dat neemt echter niet weg dat zijn financiële problemen vanaf 2001 dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie.

3.10 Het is nog te vroeg om te spreken van een stabiele financiële situatie. Voor zover de consument stelt over voldoende financiële middelen te beschikken om een hypothecaire geldlening aan te kunnen gaan, geldt dat dit mede komt door de substantiële afboeking van bijna € 14.000,- die Freo in oktober 2024 heeft moeten doen. De commissie beseft ook dat de consument veel in het werk heeft gesteld om zijn schuldenproblematiek op te lossen, maar Freo en haar rechtsvoorganger hebben ook jarenlang veel moeite moeten doen om betalingen van de consument te ontvangen. Hoe zeer de commissie dus begrip heeft voor de persoonlijke en financiële problemen waarin de consument terecht is gekomen, valt uiteindelijk het ontstaan van de schulden en het oplossen daarvan onder de verantwoording van de consument en is geen sprake van een verminderde verwijtbaarheid.

3.11 Het spreekt ook voor de consument dat hij vanaf 6 november 2021 een vaste baan heeft. Dat zo zijnde kan nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, maar het is te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat krediet-verstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. Daarbij is van belang dat niet is aangetoond dat de consument een spaarsaldo heeft of nog kan beschikken over een erfenis van € 10.000,-, zoals in de stukken is gesteld. Ook heeft de consument nog andere BKR-registraties en dit weegt ook in het nadeel van de consument mee bij de belangenafweging.

3.12 Verder is van belang dat de schuld aan Freo pas in oktober 2024 is afgeboekt en er dus pas een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.13 De wens van de consument om een woning aan te kopen, is op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om de verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De consument heeft tijdens de onderhavige Kifid-procedure ook niet gesteld of aangetoond dat er een directe (acute) noodzaak is om een woning te kopen, waarbij de BKR-registratie de enige belemmering zou zijn. Onweersproken is gesteld dat de consument nu woonruimte heeft en in het verleden regelmatig is verhuisd ondanks zijn BKR-registraties. Het is dus mogelijk om een andere woonruimte te krijgen.

3.14 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Freo als een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken opnieuw te benaderen over de verwijdering van de BKR-registraties indien de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan en de consument dan (nog) een belang heeft bij verwijdering. Freo zal dan mogelijk een andere afweging kunnen maken.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 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.