# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0874

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 3 september 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

In het verleden heeft de consument bij de bank een betaalrekening zonder kredietfaciliteit afgesloten. Aan deze betaalrekening was een creditcard gekoppeld met een bestedingslimiet van € 2.500,- per maand. Door het gebruik van de creditcard is in 2023 een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Omdat de consument de roodstand niet heeft aangezuiverd, heeft de bank op 16 maart 2024 een achterstandsmelding (A) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Op 29 augustus 2025 heeft de bank een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De consument vordert verwijdering van de registratie. Zij voert aan dat de registratie disproportioneel is, omdat deze haar belemmert bij het verkrijgen van een zakelijke lening die nodig is om haar onderneming te kunnen blijven voortzetten. De commissie oordeelt dat de belangen van de bank bij handhaving van de registratie op dit moment nog zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 Op 1 maart 2024 heeft de bank de gehele vordering van de consument opgeëist en daarna de vordering overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder). Op 29 augustus 2025 heeft de bank een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren, omdat zij in de veronderstelling was dat de consument de gehele vordering bij de deurwaarder had voldaan. Uit een latere beoordeling door de bank is gebleken dat er op 29 augustus 2025 nog een vordering van € 499,05 openstond. De volledige vordering is uiteindelijk pas op 30 januari 2026 voldaan. Op basis van een proportionaliteitsafweging heeft de bank toen besloten om de werkelijke einddatum niet aan te passen.

3.2 De consument heeft op 5 september 2025 bij de bank een verzoek tot verwijdering van de registratie ingediend. Bij brief van 17 september 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd de bijzonderheidscode 2 te verwijderen. De bank vond deze registratie “te zwaar”, omdat de consument bij de deurwaarder een betalingsregeling had getroffen en deze ook voor een groot deel goed was nagekomen. Thans staat de volgende registratie (hierna: de registratie) op naam van de consument in het CKI geregistreerd:

- A per 16 maart 2024;
- Werkelijke einddatum 29 augustus 2025.

*De registratie is technisch juist*

3.3 Volgens de consument is er sprake van een foutieve registratie en heeft de bank haar onterecht en te vroeg bij BKR geregistreerd. Er was een afspraak gemaakt over de aflossing van haar schuld bij de creditcard. Zij wilde die afspraak nakomen, maar toen bleek dat de bank haar dossier al had doorgestuurd naar de deurwaarder. Dit was niet met haar besproken en was niet in lijn met de afspraak die toen is gemaakt. Daarnaast heeft de bank een verkeerd beeld geschetst van haar medewerking. De achterstand die in 2024 is ontstaan, was het gevolg van een tijdelijke overgangssituatie. Haar arbeidscontract bij de publieke omroep liep af op een moment dat zij net begon met haar werkzaamheden als zelfstandig filmmaker. In deze periode had zij nog geen stabiel inkomen opgebouwd. Destijds was zij zich er niet van bewust dat de anonieme telefoontjes die zij ontving, afkomstig waren van de bank. Zodra zij dit ontdekte, heeft zij direct contact opgenomen met de bank. Tijdens dat gesprek zijn afspraken gemaakt over de aflossing. Een medewerker heeft haar toen verzekerd dat de registratie zou worden verwijderd zodra zij de volledige schuld had voldaan. Op basis van die toezegging heeft zij de schuld volledig afgelost. De bank voert aan dat zij niet te vroeg is overgegaan tot registratie van de coderingen. Vanaf december 2023 was er al sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening.

De bank heeft de consument meerdere keren gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen, de achterstand zou worden gemeld bij BKR. Bij brief van 1 maart 2024 heeft de bank de gehele vordering opgeëist.

3.4 Voor zover de consument een beroep doet op de technische juistheid van de registratie oordeelt de commissie als volgt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat een medewerker van de bank heeft toegezegd de codering te verwijderen als de vordering volledig voldaan zou worden. Daarbij merkt de commissie op dat de consument hoe dan ook gehouden was de vordering te voldoen. De commissie stelt vast dat de registratie van de achterstandscode A conform de regels van BKR is geregistreerd en daarmee de registratie technisch juist is. De bank heeft de consument namelijk meerdere brieven gestuurd waarin zij wordt gewaarschuwd dat wanneer de consument het saldotekort niet op tijd terugbetaalt, de bank dit moet melden bij BKR. De omstandigheden die de consument noemt, zijn niet relevant voor de bepaling van de technische juistheid.

*Afweging van de wederzijdse belangen*

3.5 De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is de uitkomst van de belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van de bank en die van de consument. Omdat de registratie op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument[1] en deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[2] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[3] De bank moet de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan die van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

3.6 Bij aanvang van de procedure heeft de consument aangevoerd dat haar belang bij verwijdering van de registratie was gelegen in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Inmiddels heeft zij samen met haar partner een woning gekocht en bij de bank een hypothecaire geldlening verkregen. Haar belang is thans gelegen in het verkrijgen van een zakelijke financiering om haar werkzaamheden als zelfstandig filmmaker te kunnen blijven voortzetten en nieuwe opdrachten te kunnen blijven aannemen. Deze financiering is volgens haar noodzakelijk voor investeringen in haar onderneming, waaronder de aanschaf van camera-apparatuur. De consument stelt dat de registratie haar belemmert bij het verkrijgen van een financiering, waardoor ook haar mogelijkheden om inkomsten te genereren worden beperkt.

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

3.7 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI[4] van BKR[5], namelijk het beschermen van de financiële sector tegen financiële risico's en het beschermen van de consument tegen overkreditering. Volgens de bank is deze bescherming nog nodig en is het te vroeg om te concluderen dat de consument financieel stabiel is.

3.8 De commissie is dat eens met de bank. Hoewel niet is gebleken dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie en de consument heeft toegelicht dat zij als freelance filmmaker en freelance docent beschikt over structurele inkomsten, aangevuld met project-toekenningen, is de commissie van oordeel dat zij onvoldoende heeft aangetoond dat haar financiële situatie inmiddels voldoende structureel stabiel is. De schuld is pas in januari dit jaar afgelost. 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.

3.9 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie in dit geval zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij speelt mee dat niet is gebleken dat het verkrijgen van een zakelijke financiering op dit moment zo noodzakelijk is dat dit de verwijdering van de registratie rechtvaardigt. Dat de financiële bestedingsruimte van consument momenteel tijdelijk beperkter is als gevolg van de aankoop van een woning en de daarbij ingezette spaarmiddelen, begrijpt de commissie. Deze situatie is echter het gevolg van een keuze die voor rekening en risico van de consument komt en weegt niet zwaar genoeg om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument niet kan wachten totdat een meer substantieel deel van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Daarbij weegt de commissie mee dat, ondanks dat de consument er tot nu toe niet in is geslaagd een zakelijke lening af te sluiten, dit volgens de commissie niet betekent dat het verkrijgen van een dergelijke lening absoluut onmogelijk is.

3.10 De consument voert verder aan dat ook haar partner mogelijk nadelige gevolgen ondervindt van de registratie, omdat zij op hetzelfde adres wonen en financiële aanvragen in de praktijk vaak gezamenlijk worden beoordeeld. De consument heeft deze stelling echter niet nader onderbouwd. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de partner daadwerkelijk door de registratie wordt benadeeld. Dit argument legt dan ook onvoldoende gewicht in de schaal bij de belangenafweging.

[4] Centraal Krediet Informatiesysteem.
[5] Stichting Bureau Krediet Registratie.

3.11 De commissie begrijpt dat de consument het verloop van deze zaak als pijnlijk en onrechtvaardig heeft ervaren. De consument heeft toegelicht dat zij in het verleden vaker het gevoel heeft gehad vanwege haar buitenlandse achternaam anders te zijn behandeld en dat deze ervaring van invloed is op de wijze waarop zij de onderhavige situatie beleeft. De bank heeft de consument er nadrukkelijk op gewezen dat de achternaam van de consument bij de beoordeling van haar verzoek daarbij geen enkele rol speelt of in het verleden heeft gespeeld. Bij de beoordeling van het verwijderverzoek van de consument heeft de bank enkel gekeken naar het betaalgedrag, het belang en duurzame financiële stabiliteit van de consument. Nu de consument haar stelling niet nader heeft kunnen onderbouwen, kan de commissie niet vaststellen dat de consument vanwege haar achternaam anders door de bank is behandeld en leidt de stelling van de consument dan ook niet tot een ander oordeel.

3.12 De commissie realiseert zich het belang van de consument. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Er was sprake van een langdurige periode met betalingsproblemen. De vordering is pas zeer recent voldaan. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. Het verzoek van de consument komt te vroeg. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog) financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registratie.

## 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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