Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0801

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

Datum uitspraak	8 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen (2, A, 3) omdat hij per maart 2025 zijn schuldbemiddeling heeft afgerond en de coderingen geen doel meer dienen. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze procedure vertegenwoordigd door mr. M. van den Broek, advocaat 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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De relevante feiten en omstandigheden

2.1 De consument houdt een betaalrekening met kredietfaciliteit van € 1.000,- aan bij de bank. Ook heeft de bank aan de consument een creditcard uitgegeven met een bestedingslimiet van € 1.000,-.

2.2 Voor of in september 2019 is de toegestane kredietlimiet overschreden door afschrijving van de met de creditcard gedane bestedingen.

Ondanks aanmaningen van de bank heeft de consument de overschrijding niet ingelopen. Per brief van 2 oktober 2019 is de consument gewaarschuwd dat niet-tijdige betaling van de overschrijding zal leiden tot een melding bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Op 30 oktober 2019 heeft de bank het krediet beëindigd en het saldo van op dat moment € 3.067,88 opgeëist. In 2020 heeft de bank de vordering op de consument ter incasso uit handen gegeven aan een deurwaarder.

2.3 De consument heeft van 2022 tot en met maart 2025 een traject van schuldbemiddeling doorlopen. De bank is in het kader daarvan akkoord gegaan met een voorstel tegen finale kwijting van 8,1% van haar vordering. De bank heeft in totaal uiteindelijk een bedrag van € 187,31 ontvangen. De laatste betaling is ontvangen op 10 maart 2025.

2.4 In het Centraal Krediet Registratiesysteem (CKI) van het BKR staat op naam van de consument het volgende geregistreerd:

- Code 2 (opeising) per 29 november 2019
- Code A (achterstand) per 24 december 2019
- Code 3 (afboeking) per 10 maart 2025
- Werkelijke einddatum van 10 maart 2025.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de op zijn naam geplaatste negatieve coderingen in het CKI van het BKR laat verwijderen. Hij voert hiervoor de volgende argumenten aan.

- De achterstand is ontstaan door lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen, niet door onverantwoordelijkheid of roekeloosheid. De consument heeft vanaf 2020 tot en met maart 2025 succesvol een schuldenregeling doorlopen. In die 5 jaar heeft hij laten zien dat hij zijn verantwoordelijkheid neemt. Alle schulden zijn afbetaald of kwijtgescholden.

- De consument vormt geen risico meer voor de kredietbranche. Hij is al 5 jaar financieel stabiel, hetgeen blijkt uit het succesvol doorlopen van het schuld-bemiddelingstraject, en hij heeft werk met een goed salaris. De coderingen dienen daarom niet langer haar doel en zijn nu vooral punitief. Ook is er geen wettelijke basis om de coderingen nog te handhaven.

- De consument ondervindt hinder van de negatieve coderingen omdat deze hem belemmeren om verder te gaan in het leven. Hij komt niet in aanmerking voor huur-woningen of krediet en de coderingen verhinderen dat hij een studie kan volgen. Daarnaast leiden de coderingen tot sociale uitsluiting en gevoelens van schaamte en stress.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de negatieve coderingen op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De regels waar de commissie aan toetst

3.2 Het verzoek van de consument om verwijdering van de negatieve BKR-coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[1] De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De negatieve BKR-coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-coderingen berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. In dit artikel is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. Op grond van artikel 21 AVG heeft de betrokkene vervolgens 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 moet de verwerking van de persoonsgegeven staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-coderingen en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De registratie is 'technisch juist'

3.5 Voor zover de consument stelt dat de BKR-coderingen niet technisch juist zijn omdat hiervoor een wettelijke basis ontbreekt, wijst de commissie erop dat de wettelijke basis van de registratie, inclusief coderingen, wordt geboden door artikel 6 lid 1 sub f AVG.

De belangenafweging

3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de negatieve BKR-coderingen, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.7 Hoewel het positief is te noemen dat de consument hulp bij zijn schulden heeft gezocht door een schuldbemiddelingstraject te doorlopen en dat hij in een periode van vijf jaar zijn schulden heeft opgelost, is het naar het oordeel van de commissie op dit moment nog te vroeg om de negatieve coderingen te verwijderen. Van de bewaartermijn van in beginsel 5 jaar is op dit moment net een half jaar verstreken. Vaststaat dat sprake is geweest van een problematische schuldensituatie. Hoewel het succesvol doorlopen van een schulden-regeling wel een aanwijzing kan zijn dat de financiële situatie verbeterd is, legt dit argument onvoldoende gewicht in de schaal, ook omdat de consument niet heeft willen aangeven of hij over spaargeld of andere financiële buffers beschikt. Daarnaast maakt de consument niet duidelijk wat zijn maandelijkse (vaste) inkomsten zijn. De consument heeft alleen loon-stroken laten zien voor twee weken werk via een uitzend- en detacheringsbureau tegen een uurloon dat maar iets hoger is dan het minimumloon en waarbij de gewerkte uren per week aanzienlijk verschillen. Ondanks uitdrukkelijk verzoek van de commissie heeft de consument verder geen informatie over zijn financiële positie verstrekt. Daar komt bij dat de huidige financiële situatie mede te danken is aan het kwijtschelden door de bank van een groot deel van de schuld. Ten slotte is van belang dat de consument niet heeft onderbouwd dat de negatieve coderingen hem daadwerkelijk belemmeren bij het volgen van een studie of anderszins, en ook niet dat sprake is van een absolute noodzaak om een nieuw krediet af te kunnen sluiten.

3.8 Gelet op deze omstandigheden is het belang dat gediend is met de negatieve coderingen, te weten het op de hoogte brengen van de potentiële kredietverstrekkers van betaal-problemen in het verleden en het beschermen van de consument tegen financiële problemen, voldoende zwaarwegend.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

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;
7. „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;

Artikel 21
Recht van bezwaar
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.