Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0894

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 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

BKR-registraties (codes A en 2 uit 2018 met een werkelijke einddatum in januari 2023). De consument vordert dat de bank de op zijn naam geplaatste negatieve BKR-registraties moet (laten) verwijderen omdat hij de vordering 2,5 jaar geleden volledig heeft betaald en hij zijn zaken financieel op de rit heeft. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank bij het handhaven van de registraties op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument voor de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner. Namens de bank was aanwezig [naam], BKR-analist. De bank werd vertegenwoordigd door mr. J. Plomp, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 De consument en de bank 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Aan deze betaalrekening is een kredietfaciliteit van € 2.500,- gekoppeld.

Onderdeel van deze faciliteit is dat het saldo ten minste eenmaal per drie maanden gedurende één werkdag positief moet zijn. Ook heeft de bank aan de consument een creditcard uitgegeven die is gekoppeld aan de betaalrekening.

2.2 Door afschrijvingen van de met de creditcard gedane bestedingen is de toegestane kredietlimiet van € 2.500,- begin 2018 overschreden. Op 1 maart 2018 stond de betaalrekening twee maanden rood.

2.3 De bank heeft de consument op 17 mei 2018 per brief geïnformeerd dat de consument te lang rood stond en dat de betaalrekening vóór 24 mei 2018 gedurende een hele werkdag een positief saldo moest hebben. Ook is de consument in deze brief gewaarschuwd dat een te late betaling leidt tot een melding bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR).

2.4 De bank heeft per brief van 24 mei 2018 het debetsaldo, van op dat moment € 2.375,41, opgeëist, het krediet beëindigd en de consument tot 21 juni 2018 gegeven om het bedrag te betalen.

2.5 Per brief van 21 juni 2018 heeft de bank het debetsaldo, van op dat moment € 5.630,14, opnieuw opgeëist. De bank heeft haar vordering op de consument van € 5.690,86 in juli 2018 ter incasso uit handen gegeven aan haar incassopartner.

2.6 In 2019 heeft de consument twee betalingen verricht aan de incassopartner van de bank. De consument heeft in november 2019 om een betalingsregeling van € 100,- verzocht maar hij heeft het hem toegezonden inkomsten- en uitgavenformulier niet ingevuld. Door betalingen op 23 november 2022 en 2 januari 2023 heeft de consument de vordering volledig voldaan.

2.7 De bank is als zakelijke klant aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (AR).[1] De bank heeft de ongeoorloofde debetstand laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR. Daarnaast heeft zij daarin ook de volgende bijzonderheden laten registreren: code 2 (opeising) per 6 juli 2018 en code A (achterstand) per 17 augustus 2018. Er is een werkelijke einddatum van 2 januari 2023 geregistreerd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank de op zijn naam geplaatste negatieve coderingen (hierna ook: de registraties) laat verwijderen uit het CKI van het BKR. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- De consument erkent dat hij verkeerde keuzes heeft gemaakt die tot het ontstaan van de achterstand hebben geleid. Hij neemt hier zijn verantwoordelijkheid voor.

[1] Voor zover voor deze klacht relevant: de versie die gold van 1 februari 2017 tot 1 november 2018.

Ook erkent hij dat hij niet direct een oplossing heeft gezocht omdat het contact met de incassopartner van de bank is verwaterd.

- Maar de consument heeft al langere tijd een stabiele financiële huishouding. Hij heeft een eigen onderneming met een goede omzet en zijn partner heeft een vast dienstverband met een goed inkomen. Dit wordt ondersteund door het feit dat hij de vordering van ongeveer € 6.000,- eind 2022/begin 2023 in twee keer geheel kon voldoen. Hij beschikt over (een wisselend bedrag aan) spaargeld (op dit moment ongeveer € 7.000,-) en hij komt zijn betalingsverplichtingen na. De bewaartermijn van vijf jaar is inmiddels voor de helft verstreken. De consument onderschrijft de doelen van de registraties maar hij vormt nu geen risico. De registraties voelen daarmee als een straf.

- De registraties belemmeren de consument bij het aangaan van een lening. Hij wil een lening afsluiten om ernstige gebreken zoals lekkages en schimmel aan zijn koopwoning te laten verhelpen en om noodzakelijke verbeteringen door te voeren, waaronder een nieuwe badkamer. Het is niet verantwoord om daar langer mee te wachten, ook met het oog op zijn twee minderjarige kinderen. De consument heeft een flinke overwaarde op zijn huis en kan een lening aangaan.

Het verweer

2.9 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 op naam van de consument geplaatste negatieve registraties moet 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 De negatieve BKR-coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[2] Het verzoek van de consument om verwijdering van de negatieve BKR-coderingen moet daarom mede worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

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

3.3 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 (in dit geval de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 De consument heeft op grond van artikel 21 lid 1 AVG het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verweking van zijn persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.

3.5 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.

De registraties zijn technisch juist

3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn. De commissie stelt vast dat de bank de consument een zogenaamde vooraankondiging als bedoeld in artikel 25 AR heeft gezonden en dat de bank de vordering op de consument heeft opgeëist. De commissie zal daarom nu overgaan tot het uitvoeren van de belangenafweging.

De wederzijdse belangen

3.7 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.9.

3.8 De bank stelt daar het volgende tegenover. Het doel van de BKR-registratie is het beschermen van de consument tegen overkreditering en het beschermen van de krediet-verstrekkers tegen consumenten die hun financiële verplichtingen niet meer kunnen nakomen. De BKR-registratie geeft een goed beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument en dit is van belang voor kredietverstrekkers. Er is namelijk sprake geweest van een langdurig en moeizaam incassodossier. De consument heeft niet aangegeven waarom de financiële problemen zijn ontstaan en ook niet waarom het tot begin 2023 heeft geduurd voordat de vordering volledig is afbetaald. Daarnaast oogt de onderneming van de consument financieel kwetsbaar en is niet onderbouwd dat de financiële situatie van de consument gezond en stabiel is.

De belangenafweging

3.9 De commissie komt tot het oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties te handhaven en dat deze gronden op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij het verwijderen van deze registraties. Dat de consument op dit moment nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt uit de hierna te bespreken feiten.

3.10 Het staat voor de commissie vast dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij het verwijderen van de registraties. De consument heeft voldoende onderbouwd dat zijn woning onderhoud en verbetering behoeft en dat hij daarvoor een lening moet afsluiten.

3.11 Voor de commissie is verder komen vast te staan dat de consument in 2018 op de hoogte was van de vordering en dat het ruim vier jaar heeft geduurd voordat de consument de vordering van de bank heeft voldaan. In die vier jaar heeft de consument weinig ondernomen om de vordering af te lossen. Het is positief te noemen dat de consument zijn verantwoordelijkheid heeft erkend voor het ontstaan en het laten voortbestaan van de achterstand, maar de hiervoor genoemde omstandigheden wegen in zijn nadeel.

3.12 Daarnaast kan de commissie op basis van de door de consument aangeleverde financiële stukken onvoldoende vaststellen dat de huidige financiële situatie structureel stabiel en gezond is. Vast staat dat de omzet- en winstcijfers over de afgelopen jaren en het lopende jaar positief zijn. Maar de commissie heeft ook geconstateerd dat de privéonttrekkingen over 2023, 2024 en 2025 (tot 1 oktober 2025) hoger zijn dan de gemaakte winst en dat sprake is van een negatief ondernemingsvermogen. Hoewel de consument heeft toegelicht dat het meerdere aan privéonttrekkingen wordt overgeboekt naar een privérekening en niet volledig wordt aangewend voor uitgaven, komt dit niet overeen met de werkelijke situatie, waarin sprake is van een min of meer gelijkblijvend bedrag aan spaargeld. De consument heeft daarmee onvoldoende het vermoeden ontzenuwd dat hij meer geld uitgeeft dan de resultaten van de onderneming rechtvaardigen. In dit verband is ook van belang dat ter zitting is gebleken dat de consument de aanslag Inkomstenbelasting over 2023 van € 29.808,- nog niet volledig heeft betaald en dat hij hiervoor een langdurige betalings-regeling met de Belastingdienst heeft getroffen. Ook de post “Btw voorgaande boekjaren” op de creditzijde van de kolommenbalans van 2024 en 2025 roept bij de commissie de vraag op of alle verschuldigde belastingen worden gereserveerd en betaald. De consument heeft deze op de zitting onvoldoende kunnen beantwoorden.

Conclusie

3.13 Op grond van het bovenstaande is de commissie van oordeel dat de consument nog enige tijd langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Dit leidt tot de conclusie dat de belangen van de bank op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

3.14 De commissie tekent hierbij aan dat de consument op een later moment, bijvoorbeeld als alle opgelegde belastingaanslagen zijn betaald en de consument kan onderbouwen dat ook voor toekomstige belastingaanslagen (zowel inkomstenbelasting als btw) wordt gereserveerd, een nieuw verwijderingsverzoek kan indienen bij de bank.

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 geen 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.