Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0816

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	16 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

Samenvatting

BKR registraties (A,2). De consument heeft zich beklaagd over de registraties bij het CKI van het BKR en vordert verwijdering daarvan. De werkelijke einddatum van de registraties is 9 oktober 2024. De consument heeft de omstandigheden waaronder de achterstand is ontstaan en haar belang bij verwijdering toegelicht. De bank heeft zich verweerd. De commissie heeft geoordeeld dat het belang van de bank bij voortzetting van de registraties nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank; 5) de aanvullende informatie van de consument en 6) de reactie daarop 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening gehad met daaraan gekoppeld een kredietfaciliteit. Op grond van de tussen partijen geldende overeenkomst kon de consument roodstaan met als voorwaarde dat de betaalrekening één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo moest vertonen. Daarnaast beschikte de consument over een creditcard gekoppeld aan de betaalrekening.

2.2 Door de afschrijvingen gedaan met de creditcard is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. De bank heeft de consument daartoe aangeschreven in juli 2022 en verzocht de ongeoorloofde roodstand in te lopen. Daarbij heeft de bank de consument gewaarschuwd voor de gevolgen voor een negatieve registratie (hierna: BKR-registratie) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Bij brief van 3 augustus 2022 heeft de bank de consument opnieuw aangeschreven en verzocht de ongeoorloofde roodstand van op dat moment € 4.704,- in te lopen vóór 31 augustus 2022. Ook heeft de bank gewaarschuwd het krediet op te zeggen en de vordering op te eisen indien de consument hier niet aan zou voldoen. Daarbij heeft de bank de consument gewaarschuwd voor de gevolgen voor een negatieve BKR-registratie.

2.4 De consument heeft hier niet aan voldaan waarna de bank bij brief van 30 september 2022 de vordering heeft opgeëist en een bijzonderheidscode 2 heeft laten registreren door BKR. De ongeoorloofde roodstand bedroeg op dat moment € 7.034,18.

2.5 De bank heeft in voorgenoemde brief ook aangegeven dat de consument het gehele openstaande bedrag vóór 17 oktober 2022 dient te voldoen. Kort daarop heeft de consument de vordering deels voldaan waarna de bank op 25 oktober 2022 een A-codering heeft laten plaatsen door BKR.

2.6 De inning van het restant is door de bank overgedragen aan een incassobureau. De vordering bedroeg op dat moment nog € 3.471,07.

2.7 Op 28 november 2022 zijn de kredietfaciliteit en de creditcard opgeheven.

2.8 Er zijn betalingsafspraken gemaakt tussen de consument en het incassobureau. Deze zijn door de consument niet nagekomen.

2.9 Op 2 oktober 2024 heeft de consument het restantbedrag in één keer voldaan waarna de bank een werkelijke einddatum van 9 oktober 2024 heeft laten plaatsen door BKR.

2.10 In november 2024 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de BKR-registraties en heeft zij om verwijdering daarvan verzocht. Dit verzoek is door de bank afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen nadien heeft ook niet tot een oplossing van de klacht geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties dan wel verkorting van de registratieduur en verzoekt de commissie daartoe een belangenafweging te maken. Zij heeft, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.12 De financiële problemen die uiteindelijk tot de registraties hebben geleid, waren éénmalig en zijn inmiddels verleden tijd. De huidige financiële situatie van de consument is stabiel en betrouwbaar. Dit volgt uit haar recente betalingsgeschiedenis en financiële discipline. De consument erkent dat sprake is geweest van een problematische situatie die heeft geleid tot de achterstanden en de opeising van de schuld door de bank. Zij kwam in de financiële problemen nadat zij in 2022 van baan wisselde waarbij haar inkomen achteruit ging. Zij deed dit weloverwogen gelet op de vooruitzichten en ontwikkelmogelijkheden van die nieuwe baan. Het ging mis nadat ze moest verhuizen en ook te maken kreeg met onvoorziene autoreparatiekosten. Ze had onvoldoende spaargeld om alles te bekostigen.

2.13 De consument heeft de brieven over de achterstand en opeising van de bank ontvangen. Zij wist echter niet goed wat zij moest doen en ze overzag de gevolgen van een BKR-registratie niet. Er is sprake van een taalbarrière bij de consument. Nadat het dossier door de bank is overgedragen aan het incassobureau heeft de consument de gehele schuld afbetaald. Het contact met het incassobureau verliep ook moeizaam vanwege de taalbarrière. Er was voor de consument geen sprake van opzet of kwade wil. Haar schuld is niet ontstaan door het aangaan van onverantwoorde leningen of buitensporige uitgaven.

2.14 Het handhaven van de BKR-registraties dient echter geen rechtvaardig doel meer. Het veroorzaakt onnodige en onevenredige schade terwijl het geen wezenlijke bijdrage meer levert aan het algemene belang van de financiële sector. Door deze BKR-registraties wordt de consument beperkt in haar financiële vrijheid en met name wordt zij belemmerd bij het verkrijgen van een woningfinanciering. De consument wenst met haar partner een woning te kopen en daarmee stabiliteit te creëren voor de toekomst. Gelet op haar leeftijd (30 jaar) zal het na het verstrijken van de registratietermijn van vijf jaar moeilijker zijn om een woningfinanciering te krijgen.

2.15 Momenteel huurt de consument een woning. Dat geeft onzekerheid als het gaat om het voorduren van de huurovereenkomst en de kosten in verband met huurverhogingen. Bovendien heeft ze last van vochtschade in de huurwoning. Daarnaast wil zij met haar partner verhuizen naar een andere locatie dichterbij werk en waar hun sociale leven zich afspeelt. De sociale huursector is geen optie vanwege hun inkomen en de private huursector is verzadigd en de huurprijzen zijn bijzonder hoog.

2.16 De consument werkt vanaf 2022 als planner voor een bedrijf en heeft een dienstverband voor onbepaalde tijd. Ze heeft verder geen schulden. De consument en haar partner hebben een gedegen inkomen en zijn in staat om een woningfinanciering te verkrijgen.

2.17 De bewaartermijn van vijf jaren is niet wettelijk bepaald. Dit houdt in dat ervan afgeweken mag worden indien de omstandigheden van het geval, zoals in het geval van de consument, dit rechtvaardigen.

Het verweer van de bank

2.18 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden kan worden de BKR-registraties op naam van de consument (vroegtijdig) te verwijderen. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten waarbij voorop staat dat de technische juistheid van de registraties partijen niet verdeeld houdt. De consument heeft de commissie gevraagd een oordeel te geven over het voortduren van de BKR-registraties op basis van een belangenafweging.

Het juridisch kader

3.2 Het verzoek tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy-belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter 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 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

[1] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie 2 Artikel 17lid 1 sub c AVG.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registratie en anderzijds de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.6 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder 2.11 tot en met 2.17. De bank heeft de bezwaren van de consument betwist.

3.7 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie heeft er begrip voor dat de consument inmiddels in een andere (levens)fase is gekomen, langere tijd een vaste baan heeft en geen schulden meer heeft. Het verwijderingsverzoek van de consument komt naar het oordeel van de commissie echter nog te vroeg.

3.8 De bank heeft op dit moment nog voldoende belang dat een dwingend gerechtvaardigde grond oplevert op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd. De BKR-registraties zijn terecht geplaatst. En, hoewel de consument met het incassobureau in gesprek is gebleven was het voor haar niet mogelijk om zich aan de betalingsafspraken te houden en heeft zij uiteindelijk meer dan twee jaar na het ontstaan van de achterstand de schuld ingelost. Dat deze situatie is ontstaan door tijdelijke moeilijke persoonlijke omstandigheden van de consument is heel vervelend, maar dat zijn omstandigheden die voor haar rekening en risico komen en niet de bank kunnen worden verweten.

3.9 De commissie merkt daarbij op dat de consument ook niet afdoende heeft gereageerd op het verweer van de bank dat ze geen inzicht heeft gegeven in de aanwending van het opgenomen kredietbedrag en dat zij de door haar gestelde onvoorziene autokosten niet heeft aangetoond. De commissie neemt verder in overweging dat het incassotraject moeizaam is verlopen. De inhoud van de correspondentie van de bank en het incasso-bureau was duidelijk en het lag op de weg van de consument om contact op te nemen met deze partijen dan wel om hulp te vragen indien zij de inhoud van de correspondentie niet begreep. De BKR-registraties geven een juist beeld van de situatie zoals die is geweest.

3.10 De wens van de consument om een woningfinanciering af te sluiten is bovendien op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Niet gebleken is dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen. Ook blijkt nergens uit dat het voor de consument in afwachting van de verwijdering van de BKR-registraties moeilijker zal worden om een woningfinanciering te verkrijgen.

3.11 Voor zover de consument op dit moment een financieel stabiele situatie heeft, kan ook nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie.

De schuld aan de bank is een jaar geleden voldaan en niet is gebleken dat er sprake is van een voldoende duurzaam spaarvermogen om eventuele tegenvallers op te vangen. Het rekeningoverzicht dat de consument heeft ingebracht geeft blijk van spaargeld. Dat geld lijkt echter gereserveerd te zijn voor vakantie omdat het volledige bedrag is opgenomen in het potje 'Holiday' op de spaarrekening.

3.12 De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en het belang om de consument nog langer te beschermen tegen over-kreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank over enige tijd een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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