Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1134

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. R. Imhof, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de bank van 20 oktober 2026 en 7) de reactie hierop van de consument.

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

De consument en haar ex-partner hebben in 2017 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank. Op dit krediet zijn achterstanden ontstaan die niet zijn ingelopen. De bank heeft daarom op 3 juni 2020 een achterstandscodering (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van Stichting BKR en, na opeising van het krediet, op 24 juni 2020 een bijzonderheidscodering 2 (opeising). De A- en 2-coderingen worden hierna aangeduid met ‘de coderingen’. De consument vordert verwijdering van de coderingen op grond van een belangen-afweging, onder andere omdat haar ex-partner het krediet zou terugbetalen, zij niet wist dat zij zelf ook aansprakelijk was en de bank te weinig heeft ondernomen om de vordering bij haar ex-partner te incasseren. De commissie oordeelt dat de bank de coderingen niet hoeft te verwijderen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de coderingen moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Dit is de uitkomst van een belangenafweging die de commissie moet maken.

De belangenafweging

3.2 De coderingen houden een verwerking in door de bank van de persoonsgegevens van de consument.[1] De grondslag van deze verwerking is "gerechtvaardigd belang".[2] De consument kan bezwaar maken tegen deze verwerking om redenen die verband houden met haar specifieke situatie. De bank moet dan de coderingen verwijderen tenzij zij aantoont dat zij dwingende gerechtvaardigde gronden heeft bij handhaving van de coderingen die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.[3] Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden een rol.

Het belang van de consument

3.3 De consument heeft aangevoerd dat de coderingen haar belemmeren bij het financieren van goederen als zij een onverwachte, noodzakelijke uitgave moet doen. De consument is alleenstaande moeder en ontvangt een bijstandsuitkering. Zij heeft geen financiële reserve voor onverwachte uitgaven.

Het belang van de bank

3.4 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de coderingen niet moeten worden verwijderd omdat de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de betaling van de vordering en deze vordering nog niet is betaald. Verwijdering van de coderingen zou geen juist beeld geven van de kredietpositie van de consument en zou daarmee afbreuk doen aan het BKR-stelsel.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.5 De commissie is het met de bank eens dat de coderingen in de huidige omstandigheden nog relevante informatie bieden ter bescherming van de consument en van potentiële kredietverstrekkers en dat dit doel zwaarder weegt dan het belang van de consument.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en lid 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De vordering staat nog open en de consument kan hiervoor worden aangesproken

3.6 Voor dit oordeel weegt vooral zwaar dat de vordering uit hoofde van het krediet nog niet is betaald. En dat de consument voor de betaling hiervan (hoofdelijk) aansprakelijk is. Dit laatste is door de bank gesteld en door de consument niet betwist, zodat de commissie hiervan uitgaat. Het is voor potentiële kredietverstrekkers van belang om te weten dat sprake is van een opgeëiste en nog openstaande schuld.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat zij om verschillende redenen in de veronderstelling verkeerde dat haar ex-partner het krediet zou afbetalen en dat zij dit niet hoefde te doen. Volgens haar blijkt dit allereerst uit de echtscheidingsbeschikking van augustus 2020 waarin is bepaald dat de ex-partner de verplichtingen uit het krediet op zich neemt. Maar de commissie is het met de bank eens dat deze beschikking alleen de interne draagplicht tussen de consument en de ex-partner regelt, en niet die tussen de consument en de bank. Met andere woorden: ondanks deze afspraak tussen de consument en de ex-partner blijft de consument hoofdelijk aansprakelijk tegenover de bank. Ten tweede heeft de consument aangevoerd dat haar tot tweemaal toe is uitgelegd dat zij niets aan de bank hoefde te betalen. Eerst in 2020 door haar advocaat en in 2023 ook door de gemeente. De commissie gaat ervan uit dat dit het geval is geweest, want de bank heeft dit niet weersproken. Voor de commissie staat vast dat deze informatie niet juist is geweest. Maar deze onjuiste informatie, en dus de onjuiste veronderstelling van de consument, betekent niet dat de consument niet meer aansprakelijk is voor de betaling van deze vordering. Het betekent ook niet dat de coderingen moeten worden verwijderd.

De financiële situatie van de consument

3.8 Daarnaast weegt zwaar mee dat de financiële situatie van de consument kwetsbaar is. Zij is een alleenstaande moeder van een minderjarig kind met autisme en ontvangt een bijstandsuitkering. Zij heeft geen spaargeld of andere financiële reserves. De commissie twijfelt er niet aan dat de consument haar overige betalingsverplichtingen goed nakomt. Toch bieden de coderingen haar op dit moment ook bescherming. Zij helpen voorkomen dat de consument meer geld leent dan zij financieel kan dragen.

Het mogelijk stilzitten van de bank baat de consument niet

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de coderingen niet meer proportioneel zijn omdat de bank blijkbaar weinig succesvol is geweest in de inning van de vordering bij de ex-partner, terwijl deze de vordering wel zou moeten kunnen betalen. De consument heeft de gemachtigde van de bank in 2024 namelijk voorzien van informatie over de werkgever van de ex-partner. Daarnaast is een andere vordering van de bank in 2024 volledig voldaan via beslag op het inkomen van de ex-partner. Ook wordt via LBIO[4] de door de ex-partner verschuldigde alimentatie geïncasseerd.

[4] Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen.

Ondanks deze verhaalsmogelijkheden is de vordering niet verminderd. De bank heeft uit privacyoverwegingen geen mededelingen gedaan over haar incassopogingen. Hoe dit ook zij, een eventueel stilzitten van de bank richting de ex-partner kan er in dit geval niet toe leiden dat de coderingen op naam van de consument moeten worden verwijderd. De consument gaat er met haar argument aan voorbij dat zij een eigen verantwoordelijkheid heeft tegenover de bank.

3.10 De consument heeft zelf ook mogelijkheden om een einddatum te laten registreren, waarmee de coderingen in ieder geval door tijdsverloop na vijf jaar worden verwijderd. Zij is daarvoor niet uitsluitend afhankelijk van het handelen van de bank richting de ex-partner. De commissie begrijpt dat het voor de consument in de praktijk waarschijnlijk moeilijk is om haar ex-partner tot betaling te dwingen. En ook dat het op dit moment lastig of onmogelijk is om de vordering eerst zelf te betalen en het bedrag vervolgens op de ex-partner te verhalen. Maar de consument heeft wel andere mogelijkheden. Zij kan wellicht met de incassogemachtigde van de bank afspraken maken over finale kwijting. Ook kan zij zich aanmelden voor een wettelijke of minnelijke schuldsanering. Daarnaast is voorstelbaar dat de consument in de toekomst, als haar zoon ouder is, een hoger inkomen kan genereren waardoor een betalingsregeling kan worden getroffen.

Het belang van de consument is op dit moment niet concreet of urgent

3.11 Tegenover de hiervoor genoemde belangen van de bank staat het belang van de consument om onverwachte en noodzakelijke uitgaven te kunnen financieren. Dat is op dit moment geen concreet belang, althans de consument heeft niet verder toegelicht of, en zo ja welke, zaken zij op dit moment zou willen financieren. Dit belang voor de toekomst is op dit moment niet zo dringend of noodzakelijk dat het een reden is om de terechte coderingen te verwijderen. De commissie wijst de consument erop dat zij bij onvoorziene en noodzakelijke kosten mogelijk ook recht heeft op bijzondere bijstand.

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