Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0840

(mr. R. Imhof voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	23 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

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument vordert dat de aan zijn naam gekoppelde coderingen (A, 2) vroegtijdig worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat deze terecht zijn geplaatst en ziet in de stellingen van de consument geen grondslag voor verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de coderingen zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], medewerker BKR Desk, mevrouw [naam 2], juridisch medewerker bij de bank en mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat, kantoorhoudende te Alphen a/d Rijn.

1.3 Partijen hebben na afloop van de zitting de mogelijkheid gekregen de klacht in onderling overleg op te lossen. Op 22 september 2025 hebben zij laten weten dat dit niet is gelukt.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. J.W. Wagenaar en mr. I.M. Bilderbeek, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

1.5 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 per 13 augustus 2021 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank van maximaal € 500,-. Hiervoor diende maandelijks € 10,- op de betaalrekening te worden gestort.

2.2 Op 1 oktober 2022 is er een ongeoorloofde betalingsachterstand van € 10,- ontstaan. Hierover is de consument op 3 oktober 2022 aangeschreven door de bank.

2.3 Bij brief van 1 november 2022 is de consument opnieuw aangeschreven, omdat de betalingsachterstand is opgelopen tot € 20,-. De bank heeft hem gewezen op zijn betalingsverplichting en gewaarschuwd dat het achterwege blijven van een betaling kan leiden tot een achterstandsmelding bij het Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR).

2.4 Bij brief van 1 december 2022 is de consument in gebreke gesteld. De betalingsachterstand is dan opgelopen tot € 30,-. Ook is de consument gewezen op een mogelijke BKR-registratie. Op 28 december 2022 heeft de bank de consument gebeld en een voicemail-bericht ingesproken. Ook heeft zij een sms-bericht verstuurd met het verzoek om contact op te nemen. Diezelfde dag heeft de consument een bedrag van € 13,30 overgemaakt naar de bank.

2.5 Bij brief van 2 januari 2023 heeft de bank het krediet opgezegd en de op dat moment openstaande vordering van € 499,94 opgeëist. Op 4 januari 2023 heeft de bank opnieuw met de consument gebeld over het krediet. In dat telefoongesprek heeft de bank de consument verzocht om een formulier in te vullen omtrent zijn huidige inkomen en lasten. De consument heeft dit geweigerd, omdat hij dat vorig jaar ook al had gedaan. De bank heeft de incasso van de uitstaande vordering daarna overgedragen aan een deurwaarder.

2.6 De bank heeft de volgende coderingen geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR:

A codering per 27 januari 2023
2-codering per 30 januari 2023

2.7 Op 28 augustus 2023 heeft de consument de openstaande vordering geheel afbetaald. In het CKI staat 28 augustus 2023 als werkelijke einddatum vermeld.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert dat de registratie vroegtijdig wordt verwijderd. Hij heeft daartoe het volgende aangevoerd. De consument is jong op zichzelf gaan wonen vanwege problemen binnen het gezin.

Eerst volgde hij de opleiding tot rij-instructeur, maar daarmee is hij gestopt. Tijdens de zitting heeft hij verklaard dat hij nu bezig is zijn groot rijbewijs te halen en hij volgt de opleiding tot automonteur. Om zijn zoontje weg te kunnen brengen en om naar zijn werk te kunnen gaan, heeft hij een betrouwbare auto nodig. De auto die hij had, is in brand gevlogen. Hij wil graag een leasecontact afsluiten voor een auto, maar door de BKR-registratie komt hij niet door de financiële check van de leasemaatschappij.

2.9 De consument is financieel stabiel. Hij ontvangt een bruto Wajong uitkering van € 1.643,87 excl. vakantietoeslag. Daarnaast ontvangt hij ook studiefinanciering. Hij is nog wel bezig met het terugbetalen van een verkeersboete en heeft een betalingsregeling met zijn zorg-verzekeraar. Ook krijgt hij ondersteuning vanuit de gemeente, maar dat is vrijwillig. Er is geen sprake van een problematische schuldensituatie.

2.10 De consument is destijds door de bank niet goed voorgelicht. Hem is verteld dat hij door € 50,- te betalen verdere problemen kon voorkomen. Ondanks zijn betaling, is zijn dossier toch doorgestuurd naar een deurwaarder. Verder is hij een erkend kindgedupeerde van de Toeslagenaffaire en in het najaar van 2024 heeft hij € 10.000,- ontvangen. Ook om die reden moet de BKR-registratie voortijdig verwijderd worden.

Het verweer van de bank

2.11 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 Ter beoordeling staat of de bank de coderingen (A, 2) op naam van de consument moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

De BKR-registratie is technisch juist

3.2 De commissie stelt vast dat de consument niet klaagt over de technische juistheid van de coderingen A en 2. Gelet daarop zal de commissie alleen beoordelen of de BKR-registratie op grond van een belangenafweging dient te worden verwijderd.

Kindgedupeerde van de Toeslagenaffaire

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument is erkend als kindgedupeerde van de Toeslagenaffaire en hij zijn schuld heeft afbetaald. De vraag is dan of zijn BKR-registratie op grond van artikel 6.14 van de Wet Hersteloperatie Toeslagen[1] verwijderd moet worden.

[1] Zie bijlage

Voor zover hem als kindgedupeerde een beroep op dit artikel toe zou komen, gaat het beroep hier niet op, omdat de BKR-registratie is ontstaan ná de periode waarin de Toeslagenaffaire zich heeft afgespeeld.

Het juridische kader van de belangenafweging

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de coderingen 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.

3.5 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 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 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 verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[2]

3.6 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.[3]

3.7 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 consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 De commissie heeft de stellingen en belangen van beide partijen tegen elkaar afgewogen. Er is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de coderingen, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor is het volgende redengevend.

---

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

3.9 De door de consument genoemde privéomstandigheden zijn ingrijpend geweest en het is bewonderenswaardig dat de consument uit een moeilijke situatie is gekomen. Hij heeft daarvoor de nodige stappen gezet. Ook is positief te noemen dat de vordering aan de bank is voldaan en op de zitting heeft de consument toegelicht dat hij een toekomst aan het opbouwen is als automonteur en vrachtwagenchauffeur.

3.10 Alle omstandigheden van het geval tegen elkaar afwegend komt de commissie toch tot de conclusie dat het nog te vroeg is om de coderingen te verwijderen, omdat er nog steeds schulden zijn en structurele, financiële stabiliteit nog niet is bereikt. Wat ook meespeelt bij de belangenafweging is dat van de registratietermijn van vijf jaar weliswaar twee jaar is verstreken, maar niet is gebleken dat de consument over een langere periode schuldenvrij is, over een goed inkomen beschikt of over een spaarsaldo om (onverwachte) financiële tegenvallers op te vangen. Dat de consument nu toch een langdurige, financiële verplichting wil aangaan voor het leasen of kopen van een auto, geeft aan dat hij nog beschermd moet worden tegen overkreditering en andere financiële problemen. De bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat een langere duur van de coderingen ook nodig is om andere kredietinstellingen te beschermen.

3.11 Het te licht omgaan met verwijdering van de coderingen, ondermijnt het doel van het BKR. Slechts in bijzondere gevallen kan tot vroegtijdige verwijdering worden overgegaan en de (acute) noodzaak voor het leasen of kopen van een auto is in dit geval niet komen vast te staan.

3.12 Voor de stelling van de consument dat de bank hem verkeerd heeft voorgelicht, vindt de commissie geen aanknopingspunten in het dossier. Uit de overgelegde gespreksnotitie uit de bankadministratie volgt niet dat de bank de consument heeft voorgehouden dat het krediet in stand zou blijven als hij direct een bedrag van € 50,- zou overmaken aan haar. De consument heeft ook verder niet onderbouwd dat dit wel zou zijn gezegd. Verder heeft de bank gesteld dat de consument in die periode ook geen bedrag van € 50,- aan haar heeft overgemaakt. Volgens de bank is er in december 2022 alleen een bedrag van € 13,30 overgemaakt aan haar, terwijl er op dat moment een bedrag van € 30,- openstond. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de bank verklaard dat de consument pas in een latere fase een bedrag van € 50,- aan de deurwaarder heeft betaald. De consument heeft niet aangetoond dat hij dit bedrag al eerder zou hebben overgemaakt.

3.13 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de coderingen dan ook af. De commissie voegt hier aan toe dat het de consument vrij staat om de bank over enige tijd opnieuw te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank op een later moment een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen dat hij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zijn en een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de coderingen.

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

Hieronder staan de bepalingen waarnaar in de uitspraak is verwezen

Wet Hersteloperatie Toeslagen

6.14

Een registratie in een stelsel van kredietregistratie als bedoeld in artikel 4:32 van de Wet op het financieel toezicht in verband met een betalingsachterstand aangaande een overeenkomst met een aanvrager van een kinderopvangtoeslag die in aanmerking komt voor toepassing van een herstelmaatregel als bedoeld in artikel 2.7, diens partner, bedoeld in artikel 3.1, eerste lid, onderdelen b of c, of een ex-partner die in aanmerking komt voor de compensatie, bedoeld in artikel 2.14h, eerste lid, en aan wie deze is toegekend wordt door degene die deze heeft geregistreerd per omgaande verwijderd uit het stelsel van kredietregistratie, indien de betalingsachterstand is komen te vervallen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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. De eerste alinea, punt f, geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

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

a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;

b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;

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 overeenkomstig artikel 21, lid 2;

d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. *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.*

(...)