Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0411

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	30 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR registratie. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registratie (een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum van 12 oktober 2023) in het CKI en vordert primair verwijdering van de BKR-registratie en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is van belang dat er sprake is geweest van een langdurige schuldsituatie, de schuld pas in oktober 2023 is afgehandeld en op dit moment nog niet kan worden vastgesteld dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. De vorderingen worden 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 door de bank na de hoorzitting gevraagde aanvullende stukken van de consument en 6) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam medewerker 1] en de heer [naam medewerker 2], beiden behandelaar Beroepszaken.

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 Op 12 april 2011 heeft de consument bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) afgesloten. De bank heeft de lening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 In juni 2015 is er voor het eerst sprake van een betalingsachterstand op de betalingen van de maandtermijnen van de lening. Vanaf januari 2017 houden deze achterstanden structureel aan. In april 2018 heeft de bank het dossier gesloten, omdat er geen achterstanden meer zijn. In juli en december 2018 zijn er opnieuw achterstanden ontstaan. In de periode die volgde is er meerdere keren telefonisch en via e-mail contact geweest tussen de bank en de consument om te proberen tot een oplossing te komen.

2.3 Op 18 januari 2019 heeft de toenmalige partner van de consument (hierna: de ex-partner) de bank geïnformeerd dat zij en de consument hebben besloten te gaan scheiden. In maart 2019 heeft de consument de bank geïnformeerd dat hij niet de middelen heeft om de achterstand te betalen en dat hij de woning in [woonplaats] wil verkopen. In de periode daarna heeft de consument aan de bank doorgegeven, dat de ex-partner geen medewerking verleent. Op 3 september 2019 heeft de bank een e-mail van de consument ontvangen dat de woning verkocht gaat worden. Per e-mail van 8 oktober 2019 heeft de consument de bank geïnformeerd dat hij een huurwoning heeft gevonden en dat de rechter heeft bepaald dat hij geen toegang meer heeft tot de koopwoning. In de periode hierna zijn er verschillende contactmomenten tussen de bank en de consument geweest, waarin de consument onder andere heeft aangegeven dat de woning verkocht gaat worden, maar de consument niet bereid is voor de ex-partner die nu in de woning woont, de maand-termijnen van de lening te betalen.

2.4 Op 29 mei 2020 is de woning verkocht met een restschuld van ruim € 12.000-. In die periode heeft de consument een schuldhulptraject gevolgd. Na de afronding van het schuldhulptraject heeft de bank in oktober 2023 € 11.432,30 als oninbaar moeten afboeken en heeft de bank op 12 oktober 2023 een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) in het CKI laten registreren. Per diezelfde dag heeft de bank een werkelijke einddatum (12 oktober 2023) laten registreren. De negatieve BKR-registratie (hierna: de BKR-registratie) blijft vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft de bank meerdere keren verzocht de BKR-registratie uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft deze verzoeken afgewezen, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.6 Op 5 maart 2026 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze hoorzitting heeft de bank toegezegd bereid te zijn een nieuwe belangenafweging te maken, mits de consument na de hoorzitting de volgende stukken aanlevert:
- Een overzicht/specificatie van spaargeld van de consument vanaf medio 2025 tot heden;
- Twee recente salarisstroken;
- Een intentieverklaring waaruit blijkt dat de consument na 18 maanden naar verwachting een vast contract zal krijgen.
De door de consument aangeleverde informatie heeft de bank echter geen reden gegeven om de BKR-registratie alsnog vroegtijdig te verwijderen. De consument heeft volgens de bank onvoldoende aangetoond dat er sprake is van een zwaarwegend belang en dat zijn financiële situatie stabiel is.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de BKR-registratie en vordert primair verwijdering van de BKR-registratie en subsidiair inkorting van de bewaartermijn.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. Hij voert daartoe – kort weergegeven – het volgende aan.

2.9 In het verleden is de consument geconfronteerd met verlies van inkomen door ziekte aan de kant van de ex-partner, tegenvallende resultaten van zijn toenmalige onderneming en een echtscheiding. Deze omstandigheden hebben zich kort na elkaar geopenbaard waardoor de consument niet meer aan zijn financiële verplichtingen kon voldoen met als gevolg de BKR-registratie. In 2019 is de scheiding van de consument definitief uitgesproken. Door een rechterlijke uitspraak is de consument toegang tot de woning ontzegd. Hierdoor heeft hij zijn woning, waar hij sinds 2019 woonde, moeten verlaten. De ex-partner is in de woning blijven wonen, maar kwam haar betalingsverplichtingen niet na. Nadat de consument had vernomen van de ontstane achterstand in de betalingen van de maand-termijnen, heeft hij met de bank afgesproken om te betalen in aangepaste deelbetalingen. In deze periode heeft de consument nauw contact onderhouden met de bank. Uiteindelijk is de woning verkocht waarbij een restschuld is ontstaan. Met het doel zijn financiële problemen op te lossen, heeft de consument zich in die tijd gewend tot een schuldhulporganisatie en is een minnelijk schuldhulptraject gestart. De vordering van de bank is meegenomen in de schuldregeling. In oktober 2023 heeft de consument het schuldhulptraject succesvol afgerond. De consument is geen wanbetaler, de achterstanden waren wellicht verwijtbaar door persoonlijke omstandigheden, maar daarbij zijn er omstandigheden geweest die buiten zijn macht lagen. Als de bank meer maatwerk had geleverd was dit schuldhulptraject nooit nodig geweest en had dit alles volgens de consument tot een bevredigend resultaat kunnen leiden.

2.10 De consument stelt dat zijn financiële situatie thans geheel stabiel is en van een heel andere orde dan een aantal jaren geleden.

De consument is werkzaam in loondienst en heeft een gedegen inkomen. De consument beschikt over een spaarbuffer. Omdat hij tijdelijk minder is gaan werken om zo toch in aanmerking te kunnen komen voor een sociale huurwoning, heeft hij de laatste tijd minder kunnen sparen. Ook heeft hij diverse kosten gehad, waaronder de kosten voor de aanschaf van een caravan. Hij heeft geen betalingsachterstanden of -problemen. Hieruit blijkt volgens de consument dat hij verantwoord en bewust omgaat met zijn financiën en absoluut geen risico voor zichzelf of voor de financiële sector vormt.

2.11 De consument heeft een groot belang bij de verwijdering van de BKR-registratie. Op het moment dat de consument zijn klacht indiende bij Kifid woonde hij op een camping in een caravan die hij had gekocht, omdat er op dat moment geen andere opties waren. Sinds begin december 2025 woont de consument samen met zijn dochter in een huurwoning. Hij heeft de wens samen te gaan wonen met zijn huidige partner en haar zoon. De huidige woning is echter te klein voor vier personen. De consument wil nu een grotere woning kopen. De consument stelt dat hij door de BKR-registratie geen hypothecaire geldlening kan verkrijgen om een woning te kopen. Het kopen van een woning biedt de consument, in tegenstelling tot het huren van een woning, financiële voordelen en biedt hem de mogelijkheid om te investeren in zijn toekomst. Daarbij geeft de consument aan dat de BKR-registratie hem ook belemmert bij het aanvragen van een creditcard of het huren van een auto. Gezien de bijzondere omstandigheden van het geval, de zeer urgente belangen bij verwijdering van de BKR-registratie en de huidige (financieel) stabiele situatie van de consument, acht de consument het nog langer handhaven van de BKR-registratie in het CKI dan ook disproportioneel.

Het verweer

2.12 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 gaat deze zaak over?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden is om de BKR-registratie op naam van de consument te (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van mening dat de bank de BKR-registratie niet hoeft te verwijderen en licht dat hierna toe.

De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de BKR-registratie door de bank terecht is geplaatst. De consument meent echter dat de BKR-registratie in het kader van een belangenafweging dient te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

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

3.3 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen 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.[2] 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. Bij de vraag of de BKR-registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.5 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De wederzijdse belangen van partijen

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registratie zijn weergegeven onder 2.9 tot en met 2.11.

3.7 De bank voert – kort weergegeven – aan dat het doel van de BKR-registratie is om de consument te behoeden voor overkreditering en andere problematische schuldsituaties en mogelijke kredietverstrekkers te informeren dat de consument niet (altijd) in staat was aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Verder voert de bank het volgende aan.

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

3.8 Sinds 2017 is er sprake van structurele betalingsachterstanden. Na het ontstaan van de schuld werkte de consument onvoldoende mee om tot oplossingen te komen. Dit vindt de bank verwijtbaar. De bank zag zich genoodzaakt de woning te verkopen, waarbij er een restschuld is ontstaan. Hierna heeft het nog geruime tijd geduurd voordat er werd ingelost op de restschuld. Uiteindelijk heeft de bank een bedrag van € 11.432,30 afgeboekt. Dat de consument nu schuldenvrij is komt mede door de finale kwijting van dit bedrag. Sinds de afboeking is pas ruim twee jaar van de bewaartermijn verstreken. De consument geeft aan dat de BKR-registratie hem belemmert bij het kopen van een woning. Er bestaat echter geen recht om een woning te kopen.

3.9 Gelet op het voorgaande is de bank van mening dat het gerechtvaardigd is om andere geldverstrekkers er van op de hoogte te brengen dat de consument in het verleden niet in staat is geweest om te voldoen aan zijn financiële verplichting(en). Op basis van de belangenafweging ziet de bank geen reden om de BKR-registratie te verwijderen.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.10 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument een moeilijke tijd achter de rug heeft en nog steeds de gevolgen hiervan ondervindt. Positief is dat de consument zich heeft ingespannen zijn schuldproblemen op te lossen en al het mogelijke heeft gedaan om te kunnen blijven werken om zo aan zijn betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Daar staat tegenover dat de problemen in het verleden ernstig zijn geweest en de bank een aanzienlijk bedrag heeft moeten afboeken.

3.12 De commissie is van mening dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel uit de ingediende stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Op dit moment heeft de consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Hoewel uit de werkgevers-verklaring van 10 maart 2026 blijkt dat de werkgever de intentie heeft deze overeenkomst om te zetten naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd, is dit tot op heden nog niet gebeurd. De consument heeft weliswaar een spaarbuffer, maar tijdens de zitting heeft de consument aangegeven dat deze spaarbuffer grotendeels is opgebouwd uit een erfenis. Dat de consument structureel kan sparen, heeft de consument volgens de commissie onvoldoende aangetoond. Verder acht de commissie het van belang dat de schuld pas vrij recent, in oktober 2023 (tegen finale kwijting), is afgehandeld. Hoezeer de commissie het verzoek van de consument begrijpt, komt dit verzoek naar het oordeel van de commissie te vroeg.

De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.13 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig urgent en noodzakelijk zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De commissie is zich bewust van de wens van de consument om te kunnen gaan samenwonen met zijn huidige partner en kinderen en hiervoor een (grotere) woning wil kopen. De commissie ziet hierbij ook het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registratie. Maar potentiële kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Op dit moment is het belang van de consument onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie dan ook af. Vanwege al het vorenstaande kan de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn niet toewijzen, omdat de commissie niet kan beoordelen of de consument over enige tijd wel voldoende structureel financieel stabiel is. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en hij nog steeds een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

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

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;
   d) 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

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:
   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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)