Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0738

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	29 juli 2026
Klacht van	De consument.
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen: de bank.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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 heeft een Rabo Kort Roodstaan-faciliteit afgesloten, met een kredietlimiet van € 500,-. Op basis van de overeenkomst diende de consument ervoor te zorgen dat er op haar betaalrekening minstens één volledige werkdag (24 uur) een positief saldo stond. De consument stond langer rood dan geoorloofd, wat leidde tot de registratie op 4 januari 2024 van een achterstandscodering (A) en een opeising (2) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De consument heeft de achterstand op 9 januari 2025 volledig voldaan. De consument voert aan de brieven van de bank niet te hebben gezien, omdat zij toen bij een vriendin logeerde. En zij stelt dat zij een belang heeft bij verwijdering omdat zij een huis wil kopen. De consument vordert primair verwijdering van de registratie en subsidiair verkorting van de bewaartermijn op basis van een belangenafweging. De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

3. De beoordeling

De registraties zijn technisch juist: de consument heeft de vooraankondigingsbrief en opeisingsbrief ontvangen

3.1 De consument geeft aan dat de registraties niet technisch juist zijn, omdat zij de post van de bank niet heeft gezien.

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen omdat deze technisch juist zijn. Op de registraties, die een verwerking inhouden van persoonsgegevens, is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd. Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen de bank en BKR. Volgens het Algemeen Reglement CKI moet voorafgaand aan het registreren van een achterstandscode een zogenaamde vooraankondiging worden verzonden.[1] Voor een code 2 (opeising) is vereist dat de vordering is opgeëist volgens de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[2]

3.3 Voor de commissie staat voldoende vast dat de vooraankondiging- en opeisingsbrief door de bank zijn verstuurd en door de consument zijn ontvangen en dat de bank daarmee heeft voldaan aan de vereisten van het Algemeen Reglement CKI. De bank heeft de door haar verzonden brieven overlegd, meer in het bijzonder de vooraankondigingsbrief van 15 november 2023, en de opeisingsbrief van 22 november 2023. Deze brieven zijn naar het adres verstuurd waar de consument woonde ten tijde van het versturen van de brieven. De consument betwist niet gemotiveerd dat deze brieven op dat adres zijn ontvangen. De consument heeft namelijk aangegeven dat zij mogelijk niet alle brieven heeft gezien die naar het adres zijn verzonden omdat zij in die periode bij een vriendin logeerde, vanwege haar thuissituatie. Dat de consument mogelijk van de inhoud van de brieven geen kennis heeft genomen, doet er niet aan af dat deze brieven wel op haar adres zijn ontvangen.

De bank hoeft de registraties niet te verwijderen

3.4 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van een belangenafweging[3] die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van de bank en die van de consument. Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhouden van de persoonsgegevens van de consument,[4] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.

---

[1] Zie artikel 12 lid 1 jo. Artikel 39 lid 2 en lid 3 Algemeen Reglement CKI.
[2] Zie artikel 13 Algemeen Reglement CKI.
[3] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[4] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De bank moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[5] De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.5 Het belang van de bank is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en in de bescherming van potentiële kredietverstrekkers tegen wanbetaling, doordat zij op de hoogte kunnen zijn van de betaalgeschiedenis van de consument. De commissie acht deze bescherming van de consument en potentiële kredietverstrekkers nog nodig. Daarbij weegt zij mee dat de vordering pas recent, op 4 januari 2025, is voldaan. Ook was sprake van een relatief lage vordering. Dat de consument lang heeft gedaan over het terugbetalen van dit relatief lage bedrag, weegt niet in haar voordeel mee. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de financiële situatie van de consument op dit moment nog onvoldoende duurzaam stabiel is om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen. De consument beschikt niet over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Ook heeft zij niet aangetoond dat zij maandelijks een gedeelte van haar inkomen kan sparen voor bijvoorbeeld het aanleggen van een financiële buffer.

3.6 De consument heeft toegelicht hoe de achterstand is ontstaan. Zij had destijds de zorg over haar zieke moeder en dit kostte veel tijd. De consument heeft haar werkgever gevraagd of zij haar uren flexibeler mocht indelen, of minder kon werken. Dit was niet mogelijk. Het arbeidscontract van de consument is vervolgens niet verlengd en dit leidde tot een inkomstendaling. Begin 2023 is de moeder van de consument overleden. Vanwege de verslechterde verstandhouding met haar vader, is de consument tijdelijk bij een vriendin van haar gaan wonen. Vervolgens is zij met haar vriend in een kleine kamer in het huis van zijn ouders gaan wonen. De commissie begrijpt dat deze omstandigheden impact hebben gehad op de consument, maar ziet hierin geen verminderde verwijtbaarheid. Hoe vervelend ook, zijn het omstandigheden die in haar risicosfeer vallen.

3.7 De bank heeft het dossier in januari 2024 overgedragen aan een deurwaarder. De consument geeft aan dat zij niet aanwezig was toen de deurwaarder langskwam. Zij stond destijds echter wel ingeschreven op het adres waar de bank de brieven naartoe stuurde. Zij voert aan dat de brieven haar niet zijn overhandigd, en dat zij over het bezoek van de deurwaarder telefonisch door haar vader is geïnformeerd. Ook dit zijn omstandigheden die in de risicosfeer liggen van de consument. Het is immers de verantwoordelijkheid van de consument om ervoor te zorgen dat zij kennisneemt van de post die naar het door haar opgegeven adres wordt verzonden.

3.8 De consument en haar vriend willen een huis kopen. Hoewel de koopovereenkomst van het huis al getekend was, is de hypotheekaanvraag geweigerd wegens de negatieve registraties.

[5] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Hoewel de commissie de wens om een huis te kopen en de persoonlijke situatie van de consument begrijpt, weegt het belang van de bank op dit moment zwaarder. Daarbij weegt mee dat niet is gebleken dat de koop van een woning op dit moment noodzakelijk is. De consument en haar vriend beschikken al over woonruimte, en er is onvoldoende gebleken dat zij bijvoorbeeld geen woning in de vrije sector kan huren in de regio waar zij nu woont of in de wijdere omgeving daarvan.

3.9 De commissie sluit overigens niet uit dat op een later moment, de belangenafweging wél in het voordeel van de consument uitpakt, wanneer er een langer deel van de bewaartermijn van de BKR-registraties is verstreken, er sprake is van een stabiele financiële situatie, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en zij (nog steeds) een belang heeft.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 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.
(...)