Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0103

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Het gaat in dit geval nog om een achterstandscodering (code A) omdat ICS de bijzonderheidscode 2 gedurende de klachtprocedure al heeft verwijderd. De commissie is van oordeel dat deze BKR-registratie nog moet blijven staan. De consument is naar het buiteland geëmigreerd zonder een adreswijziging door te geven terwijl hij wist dat ICS een vordering op hem had. ICS kan ook niet worden verplicht om een afkoopvoorstel te accepteren. Dat de consument, zoals hij heeft gesteld, financieel niet in staat is om de vordering te voldoen, komt voor zijn eigen rekening en risico. Voor zover hij de vordering niet kan betalen, is dat ook geen reden om de BKR-registratie te laten verwijderen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De consument heeft geen recht op (immateriële) schadevergoeding. De vorderingen zijn 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 ICS; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van ICS.

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 ICS 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 een creditcard bij ICS gehad.

2.2 De consument heeft in maart 2022 en april 2022 uitgaven gedaan met zijn creditcard voor in totaal € 2.565,84. Hij is vervolgens in gebreke gebleven met de terugbetaling aan ICS. Daarnaast zijn er nog enkele uitgaven en kosten bijgekomen.

2.3 Op 23 juni 2022, 25 juli 2022 en 15 augustus 2022 heeft ICS aan de consument brieven gestuurd over de betalingsachterstanden. Daarin is ook aangegeven dat bij het uitblijven van de betaling een blokkade van zijn creditcard zou volgen en dat BKR-registraties zouden volgen. De consument heeft daar niet op gereageerd.

2.4 ICS heeft per 7 september 2022 een achterstandscodering (code A) bij het BKR gemeld en per 7 november 2022 een code 2 gemeld vanwege de opeising van de vordering.

2.5 Er is sprake van een openstaande schuld en daarom heeft ICS nog geen (werkelijke) einddatum bij het BKR laten registreren.

2.6 De consument heeft bij ICS geklaagd over de BKR-registraties en heeft ICS een voorstel gedaan om tot een oplossing te komen inhoudende betaling van 15% van het uitstaande bedrag zonder dat er een code 3 (afboeking) wordt geregistreerd. Partijen zijn niet tot een oplossing gekomen, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 De uitstaande schuld bedraagt volgens ICS, bij het indienen van het verweer, een bedrag van € 3.140,62. ICS heeft in het verweer gemeld dat zij de code 2 heeft laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt allereerst erover dat de plaatsing van BKR-registraties onrechtmatig tot stand zijn gekomen omdat hij nooit de brieven van ICS daarover heeft ontvangen. Deze zijn verstuurd naar een verouderd Nederlands adres (in Wageningen) maar hij is al 5 jaar geëmigreerd. Daardoor heeft hij nooit de kans gekregen om te reageren.

2.9 Volgens de consument wil ICS zijn financiële onmacht niet erkennen. ICS weet dat hij geen inkomen heeft. Volgens hem hebben de BKR-registraties daardoor geen enkel preventief doel meer. De registraties zijn in deze context zuiver als straf en zijn daarmee volstrekt disproportioneel. ICS creëert moedwillig een vicieuze cirkel door te eisen dat bij finale kwijtschelding een code 3 (afboeking) bij het BKR wordt geplaatst. Dit blokkeert volgens de consument zijn maatschappelijke herstart na zijn emigratie. Volgens hem weegt het belang van ICS voor een code 3 in zijn specifieke situatie (emigratie en de opbouw van een nieuw leven) niet op tegen de zwaarwegende schade die hij daardoor lijdt of zal lijden.

Hij is geëmigreerd naar Albanië om daar een nieuw leven op te bouwen en wil daar een hypothecaire geldlening afsluiten wat volgens hem niet mogelijk is door de BKR-registraties.

2.10 De consument vordert dat ICS zijn oplossing accepteert, te weten een finale schikking waarbij hij een bedrag van € 471,17 (15% van de oorspronkelijke schuld) zal voldoen in zes maandelijkse termijnen en ICS de BKR-registraties verwijderd en ook geen code 3 plaatst.

2.11 Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding voor de tijd en moeite die het hem heeft gekost om een schuld die ICS zelf onrechtmatig tot stand heeft laten komen, te betwisten. Ook heeft ICS volgens de consument moedwillig de procedure verlengd en hem gedwongen tot het investeren van onnodige (extra) tijd en moeite. Voor de geleden immateriële schade vordert de consument een bedrag van € 1.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 25 september 2025.

Het verweer

2.12 ICS 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 het om?

3.1 De commissie gaat bij de beoordeling van de klacht ervan uit dat ICS de bijzonderheidscode 2 heeft laten verwijderen zoals in het verweer is aangevoerd. Daarmee blijft over de achterstandscodering (code A) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR.

3.2 De klacht gaat daarmee over de volgende onderdelen:

a) de vraag of de achterstandscodering (A) op naam van de consument terecht in het CKI bij het BKR is geplaatst en/of ICS deze daaruit moet (laten) verwijderen op grond van een belangenafweging (zie 2.7 en 2.8);
b) de vraag of ICS het voorstel van de consument moet accepteren waarbij (tegen finale kwijting) hij een deel van zijn schuld betaalt en ICS het restant afboekt zonder een code 3 (afboeking)in het CKI bij het BKR te laten registreren (zie 2.9); en
c) de vraag of de consument recht heeft op een immateriële schadevergoeding (zie 2.10).

3.3 De commissie zal hieronder op de verschillende klachtonderdelen ingaan. Daarbij wordt eerst toegelicht welke regels van toepassing zijn bij BKR-registraties.

Welke regels zijn van toepassing bij BKR-registraties?

3.4 ICS is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen ICS en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens[2]. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. ICS is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.5 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.6 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van ICS bij handhaving van de BKR-registratie(s) en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.7 ICS is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8]

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als een vordering van meer dan € 250,- deels of geheel wordt afgeboekt dan wordt een bijzonderheidscode 3 gemeld bij het BKR. Een werkelijke einddatum wordt gemeld als de vordering volledig is voldaan.

Is de BKR-registratie (code A) technisch juist geplaatst?

3.8 De consument heeft de juistheid van de registratie van de achterstand (A) per 7 september 2022 bestreden. ICS heeft daarbij gewezen op de brieven die aan de consument zijn verstuurd (zie 2.3). In de brief van 15 augustus 2022 is gemeld dat bij het niet betalen van de achterstand vóór 28 augustus 2022 dat leidt tot een melding bij het BKR. De consument heeft daartegen aangevoerd dat hij deze brieven van de bank nooit heeft ontvangen omdat ze zijn verstuurd naar zijn oude adres terwijl hij op dat moment al was verhuisd naar Albanië. ICS was daar echter niet van op de hoogte. De consument heeft voorts niet gesteld dat hij zijn adreswijziging aan ICS heeft doorgegeven.

3.9 Het door ICS in september 2022 ingeschakelde incassobureau heeft hem ook niet kunnen bereiken en hem dus niet kunnen bewegen om zijn schuld terug te betalen. Het werd het incassobureau wel duidelijk dat de consument was vertrokken maar onbekend was waarheen. De consument is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in zijn persoonlijke gegevens, zoals een adreswijziging. Dat hij is verhuisd en daardoor de brieven van de bank niet heeft ontvangen, komt daarmee voor zijn eigen rekening en risico. De consument wist dat hij een overeenkomst had met ICS en uitgaven met zijn creditcard had gedaan en dus een schuld had bij ICS. Dat de brieven, met onder andere de aankondiging van mogelijke BKR-registraties, hem niet hebben bereikt, kan daarom ICS niet worden verweten. De commissie is van oordeel dat de (negatieve) registratie (code A) daarom technisch juist is en dat verwijdering in zoverre niet gerechtvaardigd is.

Is de BKR-registratie nog proportioneel?

3.10 De consument heeft ook bezwaar gemaakt tegen het nog langer handhaven van de BKR-registratie. Hij heeft verzocht om een belangenafweging en daarbij de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht (zie 2.8).

3.11 ICS heeft hiertegen ingebracht dat het belang van kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument. Volgens ICS heeft de consument niet aangetoond dat hij een belang heeft dat zo zwaar weegt, dat de BKR-registratie moet worden verwijderd.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende aangetoond dat het belang bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.13 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen richting ICS te voldoen. Het was de consument duidelijk dat hij een openstaande vordering had.

Volgens de consument is de schuld onbedoeld ontstaan in een periode van grote persoonlijke en financiële veranderingen, waaronder zijn emigratie in 2021 naar het buitenland, in welke hectiek hij zijn betalingsverplichtingen heeft gemist. Dit zijn echter, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument liggen. De consument is bovendien naar het buitenland geëmigreerd zonder een adreswijziging aan ICS door te geven. Uit het dossier blijkt ook dat de consument al die jaren niet heeft geprobeerd om een betalingsregeling te treffen. Dat de consument, zoals hij heeft gesteld, financieel (nog altijd) niet in staat is om de vordering te voldoen, komt ook voor zijn eigen rekening en risico. Er is sprake van een openstaande schuld waarop de consument geen enkele aflossing heeft gedaan. Het lijkt erop dat de consument zich pas weer bij ICS heeft gemeld op het moment dat hij (bij een andere financiële dienstverlener) geen krediet kon krijgen vanwege de negatieve BKR-registraties. De commissie acht het daarbij bovendien onbegrijpelijk hoe de consument zonder inkomsten een lening aan zou kunnen gaan, en dat is door de consument ook niet onderbouwd. Er is geen sprake van een stabiele financiële situatie bij de consument. De consument heeft ook ICS geen inzicht gegeven in zijn huidige financiële situatie, wat van belang is om een betalingsregeling af te kunnen spreken. ICS kan niet gehouden worden het afkoopvoorstel van de consument te accepteren. Het is de vrije keuze van ICS al dan niet een regeling te treffen en onder welke voorwaarden. De commissie kan ICS daar niet toe dwingen. Voor zover hij de vordering niet kan betalen, is dat ook geen reden om de BKR-registratie te laten verwijderen. Juist dan is het van belang dat de betaalhistorie van de consument correct staat geregistreerd bij het BKR en andere kredietverstrekkers daarvan op de hoogte zijn.

3.14 Voor zover de BKR-registratie eraan in de weg staat om een (hypothecaire) geldlening te krijgen die de consument nodig heeft om in het buitenland verder een nieuwe leven op te bouwen, is dat onvoldoende verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers inzicht hebben in de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken. Dat geldt te meer nu de consument de schuld aan ICS nog niet heeft afbetaald dan wel een met ICS getroffen regeling is nagekomen, waarmee een einddatum bij het BKR geregistreerd kan worden.

Heeft de consument recht op een immateriële schadevergoeding?

3.15 De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een (toerekenbare) tekortkoming van ICS in haar verplichtingen tegenover de consument. De consument kan daarom geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

Voor wat betreft de vordering tot vergoeding van immateriële schade, merkt de commissie nog op dat voor een dergelijke vergoeding alleen plaats is in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek[9] en daar is naar het oordeel van de commissie op geen enkele wijze sprake van.

Wat is de conclusie?

3.16 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de commissie het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie afwijst. De commissie kan ICS ook niet verplichten om een afkoopregeling of terugbetalingsvoorstel te accepteren. ICS is tot slot verplicht om, als zij de vordering deels of geheel afboekt of moet afboeken, een bijzonderheidscode 3 te melden bij het BKR. Pas dan of zodra de vordering is voldaan, kan ICS een einddatum laten registreren en kan de bewaartermijn van vijf jaar ingaan. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

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

[9] Burgerlijk wetboek is te raadplegen via wetten.overheid.nl.