Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0545

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. R. Imhof, leden en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank; 5) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 6) de schriftelijke reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer A. Brondijk. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. J.H. Plomp, advocaat kantoorhoudend te Den Haag.

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

In 2019 ontstonden ongeoorloofde roodstanden op de betaalrekening van de consument bij de bank. De bank heeft op 9 juli 2020 een achterstandscode A op zijn naam in het CKI[1] van BKR[2] laten registreren. Op 7 augustus 2020 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren. Op 11 augustus 2023 heeft de consument de roodstand ingelost en is die datum als werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR. De consument vordert dat de bank de A2-registratie (‘de registratie’) verwijdert, omdat zijn financiële situatie is verbeterd en hij dringend nieuwe financiering nodig heeft voor de (her)financiering van zijn huidige woning. Over de technische juistheid van de registratie beklaagt hij zich niet.

[1] Centraal Krediet Informatiesysteem
[2] Stichting Bureau Krediet Registratie.

De commissie is van oordeel dat de bank niet heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie, afgewogen tegen de belangen van de consument, nog in stand te houden. De commissie wijst de vordering toe.

3. De beoordeling

Wat partijen verdeeld houdt

3.1 De consument vordert dat de bank de negatieve registratie laat verwijderen binnen 7 dagen na een uitspraak van de commissie daartoe. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 1.380,- voor het inschakelen van een professionele gemachtigde voorafgaand aan de procedure bij Kifid. De consument vindt handhaving van de registratie niet proportioneel. De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument en is van mening dat de registratie proportioneel is en dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument.

De bank dient negatieve registraties te verwijderen

3.2 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij de registratie – hoewel gerechtvaardigd – niet (langer) zwaarder dan het belang van de consument bij vervroegde verwijdering daarvan, en moet de bank deze verwijderen. Daarover overweegt de commissie het volgende.

3.3 De registratie die op naam van de consument is geregistreerd, valt op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming onder de noemer 'verwerkingen van persoonsgegevens'.[3] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.4 De 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[4] De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag ('gerechtvaardigd belang').[5]

[3] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Zie de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.
[4] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[5] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 De betrokkene (de consument) 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 op grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[6] De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

De commissie moet een belangenafweging maken

3.6 De commissie zal dus een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[8]

3.7 De commissie stelt vast dat de consument niet klaagt over de technische juistheid van de registratie en zal daarom direct overgaan tot die belangenafweging.

De belangenafweging valt uit in het voordeel van de consument

3.8 De commissie erkent dat de bank een belang heeft bij instandhouding van de registratie, zie daarover 3.11 hierna, en zij begrijpt dat de bank deze registratie eerder niet vrijwillig heeft verwijderd. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt op dit moment nog dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren die zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

3.9 Wat namelijk in het voordeel van de consument pleit, is dat sinds de werkelijke einddatum bijna 3 jaar geleden is verstreken, dat hij is verhuisd en in zijn nieuwe woonomgeving inmiddels al geruime tijd een vast dienstverband heeft en hij geen ondernemer meer is, met de daaraan gekoppelde risico's, en dat er – afgezien van leningen voor een nieuwe woning – niet is gebleken van nieuwe schulden sinds de werkelijke einddatum. De consument is al langere tijd financieel stabiel te noemen.

3.10 Ook weegt de commissie mee dat de consument vanwege de registratie geen hypotheek kon krijgen bij een bank, en hij daarom alternatieve financiering heeft gevonden voor zijn nieuwe woning. Hij heeft daarvoor twee 'privéleningen' afgesloten. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat deze leningen, geheel maar in ieder geval gedeeltelijk, voor 1 juli 2026 moeten worden terugbetaald, en dat hij en zijn gezin de woning moeten verlaten als dat niet lukt.

---

[6] Artikel 21 lid 1 AVG.
[7] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.
[8] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Daarom wil de consument alsnog op korte termijn een hypotheek krijgen bij een bank, maar de registratie belemmert hem daarin. Dat blijkt ook uit een door de consument overgelegde afwijzing na een hypotheekaanvraag. Verder weegt mee het belang van de kinderen van de consument, en het feit dat er geen andere woonoptie is.

3.11 Wat in het nadeel van de consument weegt, is dat hij in het verleden een aantal betalingsregelingen niet is nagekomen en de roodstand pas 3 jaar na het ontstaan daarvan heeft ingelost, dat er nog andere negatieve BKR-registraties op zijn naam zijn, dat er twee executoriale beslagen op zijn woning zijn gevestigd, en dat hij de leningen voor de aankoop van zijn nieuwe woning is aangegaan in de onjuiste veronderstelling dat de registratie medio 2025 zou worden verwijderd zodat hij op relatief korte termijn alsnog een hypotheek zou kunnen krijgen bij een bank. Onder deze omstandigheden begrijpt de commissie dat de bank de consument beschermt tegen overkreditering en dat zij potentiële kredietverstrekkers inzicht geeft in de betaalhistorie van de consument.

3.12 Bij voornoemde omstandigheden die in het nadeel van de consument wegen, plaatst de commissie echter enige kanttekeningen. De roodstand die aanleiding was voor de registratie was beperkt: € 1.828,06. Verder heeft consument voldoende aannemelijk gemaakt (1) dat een schuldeiser die een BKR-registratie heeft laten plaatsen, die registratie laat verwijderen na betaling van de laatste openstaande schuld, welke betaling naar verwachting van de consument en schuldeiser eind juni 2026 plaatsvindt, en (2) dat de schuldeisers die executoriaal beslag hebben gelegd op de woning bereid zijn deze (onder voorwaarden) op te heffen. Doorslaggevend voor de commissie is, samen met de inmiddels verstreken periode van nagenoeg 3 jaar na de werkelijke einddatum, dat voldoende aannemelijk is geworden dat degenen die de consument een financiering hebben verstrekt hun vordering, gedekt door een hypotheek op de woning van de consument, hebben opgeëist en de consument de woning dient te verlaten als hij niet tijdig aan zijn betalingsverplichting kan voldoen.

3.13 De belangenafweging valt gezien het voorgaande in dit bijzondere geval uit in het voordeel van de consument. De bank heeft niet voldoende aangetoond dat haar belangen in de gegeven omstandigheden dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie op dit moment nog in stand te houden. De commissie oordeelt dat de bank de registratie dient te laten verwijderen binnen 7 dagen na deze uitspraak.

Geen grond voor schadevergoeding

3.14 De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af. De consument is voorafgaand aan de procedure bij Kifid bijgestaan door een professionele gemachtigde. Voor de toewijzing door de commissie van de vordering tot verwijdering is doorslaggevend de informatie die de consument na de mondelinge behandeling heeft overgelegd.

Er is daarom bij de afwijzing van eerdere verwijderingsverzoeken geen sprake van enig tekortkomen of onrechtmatig handelen van de bank. De grond voor vergoeding van de gestelde schade ontbreekt daardoor.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de registraties laat verwijderen uit het CKI van het BKR binnen 7 dagen nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

- wijst al het meer of anders gevorderde 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 (AVG)

Artikel 4 AVG
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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

1. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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

   (...)

Artikel 21 AVG

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.

(...)