# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0690

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 29 augustus 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Dynamic Credit Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming |

## Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties op zijn naam. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties gelet op de financiële stabiliteit van de consument en de tijd die is verstreken sinds het voldoen van de schuld onvoldoende zwaarwegend is. De kredietverstrekker moet de negatieve registraties laten verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

## 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consument is vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer [naam].

1.3 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.

1.4 De consument en de kredietverstrekker 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 in 2016 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de krediet-verstrekker.

2.2 Vanwege een opgelopen achterstand heeft de kredietverstrekker de consument bij brief van 16 oktober 2020 gesommeerd de achterstand te voldoen.

In de brief is tevens een waarschuwing opgenomen dat bij het uitblijven van betaling een achterstandsmelding 'A' zal worden geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesystem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Omdat betaling is uitgebleven, is per 25 oktober 2020 een achterstandsmelding geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.3 Op 27 april 2021 heeft de consument de achterstand hersteld. Per die datum is een herstelmelding 'H' geregistreerd in het CKI van het BKR. In mei 2021 is er echter opnieuw een langdurige achterstand ontstaan, waardoor per 25 juli 2021 opnieuw een achterstands-melding is geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.4 In oktober 2021 heeft de consument de woning die als onderpand fungeerde voor de hypothecaire geldlening verkocht. Met de verkoopopbrengst is de geldlening volledig afgelost. In verband daarmee is op 13 oktober 2021 een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmeldingen en de herstelmelding (hierna: de negatieve registraties) uit het CKI van het BKR. Daarnaast vordert hij een vergoeding voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde. Aan zijn vordering legt hij het volgende ten grondslag. Het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties is onvoldoende zwaarwegend ten opzichte van zijn belang bij verwijdering daarvan. Hij voert daartoe het volgende aan.

- De achterstanden zijn ontstaan in een periode waarin de consument zich in een minder evenwichtige levensfase bevond. Hij was jong en verdiende een lager inkomen dan nu. Doordat sprake was van overkreditering kon hij de lasten niet voldoen. Door de verkoop van de woning met overwaarde is de schuld – drieënhalf jaar geleden – afgelost.

- Inmiddels is de consument financieel stabiel. Hij werkt op basis van een vast contract met een goed inkomen. Zijn partner heeft eveneens een goed inkomen. De consument beschikt over € 29.000,- aan spaargeld. Dat er opnieuw betaalproblemen ontstaan is dan ook onwaarschijnlijk.

- De consument en zijn partner wonen met hun pasgeboren dochter in een gedateerde woning met energielabel G. Zij willen graag een woning kopen die geschikt is voor verdere gezinsuitbreiding en energiezuiniger is. Op basis van het gezamenlijk inkomen is het ook mogelijk om een hypothecaire geldlening te verkrijgen ter hoogte van € 596.734,-. Alleen de negatieve registraties vormen een belemmering.

*Het verweer*

2.6 De kredietverstrekker heeft – samengevat – het volgende verweer gevoerd. De registratie is correct geregistreerd. Van overkreditering was geen sprake. De consument heeft in de periode van 2018 tot en met 2021 meerdere betalingsachterstanden laten ontstaan.

Dit heeft onder andere geleid tot loonbeslag. Tevens heeft de Vereniging van Eigenaren beslag gelegd op zijn woning. De betalingsachterstanden zijn in het CKI geregistreerd per 25 november 2018, 25 oktober 2020 en 25 juli 2021. De consument heeft steeds weinig gedaan om de negatieve registraties te voorkomen. Pogingen om betalingsregelingen te treffen zijn telkens mislukt vanwege een gebrek aan medewerking. Pas na verkoop van de woning heeft hij de achterstanden ingelost. Verder heeft de consument onvoldoende aangetoond dat er een noodzaak is om een woning te kopen. Het is niet duidelijk waarom de consument niet in zijn huidige woning kan blijven wonen tot 13 oktober 2026. Gezien de langdurige en herhaalde betalingsproblemen moet de negatieve registratie gehandhaafd blijven tot oktober 2026, omdat de consument beschermd dient te worden tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers op de hoogte moeten kunnen raken van de betaalgeschiedenis van de consument.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de kredietverstrekker de negatieve registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de kredietverstrekker de negatieve registraties moet verwijderen. Daarbij merkt de commissie op dat zij in het midden laat of sprake is geweest van overkreditering, omdat de vaststelling daarvan de uitkomst in dit geval niet zou doen veranderen. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

*Beoordelingskader*

3.2 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.

3.3 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*Belangenafweging*

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker onvoldoende gemotiveerd dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.6 Vast staat dat de consument in de periode 2018 tot en met 2021 te maken heeft gehad met betaalproblemen. Uit de stukken blijkt dat meermaals een achterstand is ontstaan van meer dan drie maanden. Volgens de consument was dit te wijten aan onvoldoende inkomsten. Hoe dat ook zij, de consument draagt de verantwoordelijkheid voor het voldoen aan zijn financiële verplichtingen. De negatieve registraties zijn in dat opzicht dan ook terecht. Daar staat echter tegenover dat de achterstand al vier jaar geleden is afgelost. In de tussentijd is de consument op financieel vlak aanzienlijk vooruitgegaan. Hij heeft voldoende aangetoond dat hij over een goed inkomen en een substantieel bedrag aan spaargeld beschikt. Hetzelfde geldt voor zijn partner. Gelet hierop acht de commissie de kans dat opnieuw betaal-problemen ontstaan klein. Het is duidelijk dat de consument ook geleerd heeft van de eerdere schuldenproblematiek.

3.7 Gezien de verstreken tijd en de financiële stabiliteit van de consument is het belang dat gediend is met de negatieve registraties, te weten het op de hoogte brengen van potentiële kredietverstrekkers van betaalproblemen in het verleden en het beschermen van de consument tegen financiële problemen, onvoldoende zwaarwegend. De commissie hecht er daarbij aan op te merken dat de consument uiteindelijk zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en zijn volledige schuld aan de kredietverstrekker relatief kort na het ontstaan van de schuldenproblematiek heeft afgelost middels de verkoop van de woning. Een enkele verwijzing naar de betaalproblemen die zich in het verleden hebben voorgedaan volstaat onder deze omstandigheden niet (meer) om het tegendeel aan te tonen. Het belang van de consument om verlost te zijn van de negatieve registraties en een geschikte woning te kopen voor zijn gezin weegt zwaarder. Weliswaar is niet gebleken dat de consument dringend een nieuwe woning zal moeten betrekken, maar dat sluit op zichzelf niet uit dat de belangenafweging uitvalt in het voordeel van de consument. Daarbij neemt de commissie ook mee dat de consument aan de hand van een hypotheekadviesrapport heeft aangetoond daadwerkelijk een hypothecaire geldlening te kunnen krijgen. Alleen de negatieve registraties staan daar nog aan in de weg.

3.8 Omdat de belangenafweging uitvalt in het voordeel van de consument, zal de vordering tot verwijdering van de negatieve registraties worden toegewezen. De consument heeft daarnaast een vergoeding voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde gevorderd. Omdat de consument in het gelijk is gesteld oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt deze vergoeding vast op basis van het hiervoor geldende tarief.

3.9 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document “Toepassing liquidatietarief Kifid” behorende bij het reglement. De toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.[1]

3.10 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure voor de consument worden daarom vastgesteld op € 400,- (2 procespunten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals). De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker dit bedrag aan de consument dient te vergoeden.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2023-0441.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker:

- de negatieve registraties op naam van de consument laat verwijderen uit het CKI van het BKR binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
- een bedrag van € 400,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 de Algemene verordening gegevensbescherming

**Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming**

Artikel 4

Definities

*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 Rechtmatigheid van de verwerking

*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 21 Recht van bezwaar

*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.*

(...)