Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0957

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	IB Krediet B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door IB Krediet geplaatste negatieve registraties (A, 2) in het CKI. De consument vordert dat IB Krediet de registraties op zijn naam verwijdert in verband met de disproportionele impact die de registraties op zijn leven hebben. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de commissie niet is gebleken dat op dit moment de financiële situatie van de consument structureel stabiel is, er sprake was van een langdurige problematische schuldensituatie en hij geen noodzakelijk belang heeft en de schuld pas recent is afgelost. De vordering wordt 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 IB Krediet; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van IB Krediet.

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 IB Krediet 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 15 oktober 2013 heeft de consument met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) bij IB Krediet een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 10.100,- (hierna: het krediet), waarbij zij ieder voor het geheel hoofdelijk aansprakelijk waren.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder IB Krediet worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijnen ontstaan. Vanwege de achterstanden heeft IB Krediet verschillende brieven en e-mails naar de consument verzonden. IB Krediet heeft de consument hierin gewezen op de achterstanden en hem gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling er een melding zou volgen bij BKR.

2.3 In juli 2016 heeft de consument IB Krediet bericht dat hij wegens gezondheidsproblemen niet meer werkzaam was, in het buitenland verbleef en in een scheiding lag. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft IB Krediet op 17 augustus 2016 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 27 augustus 2016 heeft IB Krediet het krediet opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren. Vervolgens is het dossier overgedragen aan de afdeling Incasso van IB Krediet.

2.4 Vanaf augustus 2016 tot mei 2019 heeft de consument niets meer afgelost. IB Krediet heeft toen met de ex-partner een regeling afgesproken voor een betaling van € 50,- per maand. Dit heeft geduurd tot maart 2022. Op 1 februari 2024 heeft de consument zijn schuld tegen finale kwijting voldaan, heeft IB Krediet het nog openstaande saldo afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 Bij brief van 24 september 2024 heeft IB Krediet aan consument geschreven dat het krediet is afgelost en beëindigd en dat IB Krediet het krediet zou gaan afmelden bij BKR. Bij brief van 1 oktober 2024 heeft IB Krediet de consument bericht dat de brief van 24 september 2024 ten onrechte was verstuurd. Er was nog een restantschuld. Op het moment dat het krediet daadwerkelijk volledig is afgelost, zal IB Krediet het krediet afmelden bij BKR. De restantschuld is uiteindelijk voldaan door de ex-partner. Nu er daardoor op het contract als geheel geen sprake meer was van afboeking, heeft IB Krediet de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument uit het CKI laten verwijderen.

2.6 Tijdens de klachtprocedure heeft IB Krediet geconstateerd dat bij de registraties op naam van de consument abusievelijk als werkelijke einddatum 1 februari 2025 was geregistreerd. IB Krediet heeft de werkelijke datum hierna aangepast en gewijzigd naar 1 februari 2024, de datum waarop IB Krediet de schuld van de consument heeft afgeboekt.
Thans zijn de volgende registraties zichtbaar:
- A per 17 augustus 2016
- 2 per 27 augustus 2016
Werkelijke einddatum 1 februari 2024

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de registraties in het CKI en vordert verwijdering van de registraties. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.8 De registraties hebben een grote disproportionele impact op zijn leven. De consument wil graag een grotere woning kopen om zijn gezin meer rust en stabiliteit te bieden. De consument woont nu met zijn partner en drie kinderen in een huurwoning. Volgens de consument is zijn huidige woning veel te klein. De registraties belemmeren de consument bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening. Daarnaast wordt door de registraties iedere aanvraag voor een auto of krediet afgewezen. Dit staat zijn ontwikkeling, het welzijn van zijn gezin en toekomst in de weg.

2.9 Na een bijzonder zwaar verlopen echtscheiding is de consument in 2016 om beschermings-motieven noodgedwongen naar het buitenland vertrokken. Hij had geen vaste woon- of verblijfplaats meer in Nederland en hierdoor ook geen inzicht in zijn post of betalings-verzoeken van schuldeisers. Hij dacht dat hij alles had geregeld en was niet op de hoogte van de werkelijke stand van zaken. Na zijn terugkomst in Nederland in 2016 heeft de consument geprobeerd zijn fouten uit het verleden te herstellen. In februari 2024 heeft de consument via de deurwaarder zijn aandeel van de schuld bij het krediet volledig afgelost. Sindsdien zijn er geen betalingsproblemen meer geweest. Hij is geen wanbetaler.

2.10 In 2016 heeft een andere bank ook negatieve registraties op zijn naam in het CKI laten registreren. De consument heeft bij deze bank ook een verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties gedaan. In mei 2025 heeft deze bank zijn verzoek gehonoreerd en de negatieve registraties verwijderd uit het CKI.

2.11 Verder voert de consument aan dat zijn financiële situatie is veranderd. Sinds april 2025 heeft hij een nieuwe baan en beschikt hij over een tijdelijk dienstverband tot 1 november 2025. Bij gelijkblijvend functioneren zal zijn arbeidsovereenkomst worden omgezet in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Deze toezegging ondersteunt de mogelijkheid van een bestendig inkomen. Zijn spaargeld bewaart hij in de vorm van gouden armbanden voor zijn huidige vrouw. Om tijdelijk toegang te krijgen tot liquiditeit heeft hij in mei 2025 een deel van deze armbanden verpand aan het Pandhuis van de Gemeentelijke Kredietbank te Den Haag. Zijn uiteindelijke doel is echter om zijn gehele investering te verpanden, zodat hij bij een toekomstige hypotheekaanvraag in staat is om eigen geld aan te tonen. Op deze manier raakt hij ook zijn investering niet kwijt.

2.12 Ten slotte stelt de consument dat IB Krediet onjuiste en misleidende informatie heeft verstrekt met betrekking tot de registraties. Door IB Krediet is bevestigd dat de registraties verwijderd zouden worden. Nadien heeft IB Krediet schriftelijk aangegeven dat er een fout is gemaakt en dat de registraties toch niet verwijderd zullen worden. IB Krediet heeft hiervoor excuses aangeboden, maar deze gang van zaken past niet bij de professionele zorgvuldigheid die van een financieel dienstverlener mag worden verwacht.

Het verweer

2.13 IB Krediet 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 in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of IB Krediet de registraties vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door IB Krediet terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. IB Krediet heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. IB Krediet is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (IB Krediet) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[2]

3.6 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.8 tot en met 2.12 vermeld.

3.8 IB Krediet voert aan dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 Verder voert IB krediet aan dat het dossierverloop niet in het voordeel van de consument spreekt. Er was sprake van een zeer omvangrijk incassotraject, dat acht jaar lang heeft geduurd. Daarbij waren bemoeienissen van de deurwaarder, een vonnis en loonbeslag noodzakelijk om de schuld betaald te krijgen. Dat tussentijds nog betalingen werden ontvangen, is met name de verdienste geweest van de ex-partner van de consument. Dat de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument is verwijderd komt doordat de ex-partner alsnog de restantschuld heeft voldaan.

3.10 Uit de door de consument ingediende werkgeversverklaring kan niet de conclusie worden getrokken dat de consument duurzaam inkomen geniet en geeft geen blijk van een financieel stabiele situatie voor de langere termijn. Daarnaast geeft de consument aan dat hij twee overeenkomsten van pandbelening bij de gemeente Den Haag heeft. Het lijkt er volgens IB Krediet op dat de consument begin deze zomer kwam te beschikken over een contant bedrag van € 2.709,-. Of dat bedrag nog altijd beschikbaar is, blijft voor IB Krediet onduidelijk.

3.11 De consument heeft geen concreet belang gesteld en heeft niet aannemelijk gemaakt dat er een urgent en noodzakelijk belang bestaat om de registratie nu door te halen. De laatste betaling van de consument heeft pas recent, in februari 2024, plaatsgevonden. Op grond van al deze omstandigheden meent IB Krediet dat het belang van een waarschuwing aan financiële instellingen voor de risico's die verbonden zijn aan het verstrekken van krediet aan de consument, zwaarder moeten wegen dan het belang dat de consument mogelijk heeft bij verwijdering van de registratie.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor onder 3.8 tot en met 3.11 is vermeld, heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.13 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt en IB Krediet niet kan worden aangerekend. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een langdurige schuldensituatie en IB Krediet uiteindelijk de vordering ter incasso heeft moeten overdragen en veel inspanningen heeft moeten verrichten om de vordering te incasseren.

3.14 Hoewel de commissie niet is gebleken dat de consument nu een betalingsachterstand heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat er sprake is van een (structureel) stabiele financiële situatie. Met de toezegging in de werkgeversverklaring kan niet automatisch gesproken worden van een bestaande financieel stabiele situatie. Ook de bestendigheid van een spaarbuffer is door de consument onvoldoende aangetoond. De schuld van de consument is nog maar recent voldaan (1 februari 2024). De bewaarperiode van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.15 Verder gaat de commissie niet mee in de stelling van de consument dat IB Krediet misleidend en onzorgvuldig zou hebben gehandeld. Uit het dossier blijkt weliswaar dat IB Krediet de consument niet juist heeft geïnformeerd over het afmelden van het krediet en in eerste instantie een verkeerde einddatum bij het krediet heeft geregistreerd. Maar IB krediet heeft bij kennisname hiervan gelijk actie ondernomen en excuses aangeboden.

3.16 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.17 De commissie begrijpt dat de consument graag door de aankoop van een woning aan een betere toekomst voor hemzelf en zijn gezin wil gaan bouwen. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas recent is voldaan. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat IB Krediet de registraties niet vroegtijdig hoeft te verwijderen.

De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangenafweging van IB Krediet op een moment dat er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken anders zal uitvallen, als de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn, er verder geen schulden zijn en (nog) een belang heeft bij verwijdering van de registraties.

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-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 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.

(...)