Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0459

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve BKR-registraties (A, 2, 3). De consument stelt dat de negatieve BKR-registraties disproportioneel zijn en vordert verwijdering hiervan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de negatieve BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de commissie onvoldoende is gebleken dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is, er sprake was van een langdurige problematische schuldensituatie en de schuld pas recent gedeeltelijk 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 de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde de heer [naam], werkzaam voor CoderingVrij.

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 bank 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 In juni 2016 heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank. In december 2017 is deze overeenkomst gewijzigd en kreeg de consument de beschikking over een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.500,-. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.2 De uitgaven met de creditcard dienden maandelijks te worden terugbetaald via een afschrijving op de betaalrekening van de consument. Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening vanwege de afschrijvingen voor de creditcarduitgaven van de consument. De consument is daarover aangeschreven en gewaarschuwd voor een achterstandsregistratie in het CKI van het BKR bij brieven van 5 juli, 6 augustus, 5 september en 3 oktober 2018. Omdat betaling van de achterstand uitbleef is op 30 oktober 2018 de vordering overgedragen aan een deurwaarder. Op dat moment bedroeg het saldotekort € 4.144,80. Op 4 november 2018 is een achterstand (A) en een opeising (2) geregistreerd in het CKI.

2.3 In september 2019 heeft de deurwaarder een vonnis gehaald om de vordering te kunnen innen. In maart 2020 is de consument op eigen verzoek onder bewind gesteld. Op 16 november 2023 is de consument toegelaten tot de Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke personen (WSNP). Op dat moment bedroeg de totale schuldenlast van de consument € 102.476,29. De vordering van de bank bedroeg op dat moment € 5.967,43. Op 15 mei 2025 is het schuldsaneringstraject met een schone lei verklaring geëindigd. De bank heeft een bedrag van € 4.000,54 kwijtgescholden en een code “3” (afboeking) en werkelijke einddatum bij het krediet geplaatst in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de negatieve BKR-registraties, verder te noemen “de registraties” disproportioneel zijn en vordert verwijdering hiervan. De consument voert het volgende aan.

2.5 De consument heeft een moeilijke periode achter de rug. Van 2013 tot en met 2019 is hij verslaafd geweest aan middelen. Vanwege de verslaving is er in die periode niet altijd sprake geweest van een financieel stabiele situatie. Sinds 2018 verkreeg de consument geen inkomsten meer uit loondienst en ontving hij alleen een bijstandsuitkering, waardoor hij niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. In augustus 2019 is de consument gestart met behandelingen van GGZ Changes. Hierbij heeft hij onder andere een klinische opname gehad in Afrika. Tijdens zijn behandelingen is hij onder vrijwillig beschermings-bewind gegaan.

Toen is zijn gehele financiële situatie in kaart gebracht en zijn er diverse betalingsregelingen getroffen. Eind 2023 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering, welk traject in mei 2025 met een schone lei is afgerond.

2.6 Inmiddels is de consument 6 jaar clean. Hij heeft een inkomen uit loondienst met een vast dienstverband en zijn partner heeft ook een vast inkomen. Ook heeft de consument geen schulden meer en beschikt hij over spaargeld.

2.7 De consument woont nu met zijn partner en dochter in een duo-woning met twee slaapkamers. Zijn partner is eigenaar van de woning, maar niet van de grond. De consument en zijn partner willen graag gezamenlijk eigenaar worden van zowel de woning als de grond en hiervoor willen zij gezamenlijk een nieuwe hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) afsluiten. Daarnaast willen de consument en zijn partner een verbouwing van de woning financieren. Zij verwachten een tweede kindje en helaas is de woning momenteel te klein voor de gezinsuitbreiding. De spaargelden van de consument en zijn partner zijn onvoldoende om de ingrijpende verbouwing uit eigen middelen te bekostigen en een hypotheek zal dan ook noodzakelijk zijn. De huidige BKR-registratie staat echter in de weg van het verkrijgen van een hypotheek.

Het verweer

2.8 De bank 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 de bank de registraties (A,2,3) moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

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 BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 BKR-registratie 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy belangen 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. 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.

De belangenafweging

3.7 Het doel van de registraties is tweeledig: enerzijds beschermt deze registratie de consument tegen overkreditering. Anderzijds geeft de BKR-registratie een nauwkeurig en realistisch beeld van de betaalgeschiedenis van de consument, hetgeen toekomstige krediet-verstrekkers inzicht geeft.

3.8 De commissie begrijpt dat de registraties voor de consument belastend zijn en hem beperken in zijn toekomstplannen. Ook heeft de commissie begrip voor de zware periode die de consument achter de rug heeft. Sindsdien is een positieve ontwikkeling te zien. Zo beschikt de consument over inkomen uit een vast dienstverband, heeft hij geen schulden en hij beschikt over spaargeld. Dit neemt echter niet weg dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. Dat de consument nu financieel stabieler is komt daarnaast ook door de aanzienlijke afboekingen die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument momenteel geen schulden heeft, weegt mee dat de werkelijke einddatum recent is. Er is nog onvoldoende tijd verstreken om te kunnen spreken van een langdurige stabiele financiële situatie. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.10 De commissie begrijpt het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Toch is het belang van de consument op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt, als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen financieel stabiel te zijn en hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 17 Recht op gegevenswissing (“recht op vertegelheid”)

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:

(...)

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;

(...)

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.