

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0022

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

Datum uitspraak	9 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., 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 BKR-registraties (een bijzonderheidscode 2 en een achterstandscore A met een werkelijke einddatum 24 december 2024) in het CKI. De consument vordert dat de bank de BKR-registraties op zijn naam verwijdt in verband met de disproportionele impact die de BKR-registraties op zijn leven hebben. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de BKR-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, hij geen urgent en 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 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 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 het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank met een krediet-faciliteit 'Rabo Kort Roodstaan' (hierna: het krediet) met een limiet van € 1.200,-.

Op grond van de tussen partijen geldende overeenkomst kon de consument roodstaan met als voorwaarde dat de betaalrekening één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo moest vertonen.

- 2.2 De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.
- 2.3 Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. Op 19 december 2018 heeft de bank de consument bericht dat de consument te lang rood stond. Op dat moment bedroeg de roodstand € 1.198,34. Op 16 januari 2019 heeft de bank de consument een betalingsherinnering gestuurd en de consument erop gewezen dat als hij niet op tijd betaalt, de bank de achterstand zal melden bij BKR en dat dit gevolgen voor de consument zal hebben als hij in de toekomst opnieuw een lening of krediet wenst af te sluiten.
- 2.4 Op 23 januari 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat het krediet is opgezegd omdat de consument de roodstand niet op tijd heeft betaald. De consument moet het gehele bedrag van € 1.198,52 in één keer terugbetalen en zorgen dat hij vóór 20 februari 2019 niet meer rood staat op zijn rekening.
- 2.5 Op 27 december 2019 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. De bank heeft vervolgens op 23 februari 2020 een achterstandsmelding (A) in het CKI laten registreren. De bank heeft hierna met de consument verschillende betalingsregelingen getroffen, maar de consument hield zich meerdere malen niet aan de gemaakte afspraken. Omdat de consument zijn betalingsverplichtingen lange tijd niet goed nakwam, heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. Het ging op dat moment nog om een bedrag van € 698,26.
- 2.6 In maart 2020 heeft de deurwaarder met de consument een betalingsregeling afgesproken van € 50,- per maand. Deze regeling is de consument deels nagekomen. Op 24 december 2024 heeft de consument de laatste betaling (€ 478,26) gedaan. Om een voor de bank onduidelijke reden heeft de bank op dat moment nagelaten een werkelijke einddatum bij het CKI van het BKR te melden. Per brief van 9 januari 2025 heeft de bank de consument geïnformeerd met terugwerkende kracht alsnog een werkelijke einddatum (24 december 2024) in het CKI te laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.7 De consument heeft de bank meerdere keren gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft deze verzoeken afgewezen, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt over de BKR-registraties en vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij voert hiertoe het volgende aan.
- 2.9 De consument wenst de woning van zijn ouders (hierna: de woning) te kopen. De woning heeft veel emotionele waarde voor zowel de consument, als zijn vader, moeder en broer, waarmee hij in de woning woont en dit geeft hen veel stabiliteit. Zijn vader is ernstig ziek. Door de woning te kopen kan het gezin in de woning blijven wonen, wat een geruststellende gedachte voor zijn vader zal zijn. Echter, door de BKR-registraties is het niet mogelijk om een hypothecaire geldlening af te sluiten. De consument benadrukt hierbij dat de BKR-registraties door de bank de enige belemmering vormen voor het aangaan van de hypothecaire geldlening.
- 2.10 Er is sprake van verzachtende omstandigheden. Meerdere gebeurtenissen hebben geleid tot het ontstaan en voortbestaan van de achterstanden. Van 2013 tot en met 2019 heeft de consument bij een bedrijf gewerkt, dat in juni 2019 failliet is verklaard. Dit heeft ertoe geleid dat de consument geen salaris meer uitgekeerd heeft gekregen. Deze situatie was eveneens van toepassing voorafgaand aan het faillissement. Uiteindelijk is er een achterstallig loon ontstaan van € 18.500,-. Dit bedrag is pas één jaar later uitbetaald door het UWV. De consument woonde destijds in een koopwoning. De financiële derving in inkomsten heeft er uiteindelijk toe geleid dat de consument zijn woning heeft moeten verkopen. In diezelfde periode is de consument arbeidsongeschikt geraakt en is de relatie tussen de consument en zijn toenmalige partner verbroken, waarna zijn toenmalige partner samen met hun zoon is vertrokken. Voornoemde gebeurtenissen hebben geleid tot een mentaal en financieel moeilijke periode, met een schuldenlast van € 20.000,-. De consument heeft verschillende betalingsregelingen getroffen met de schuldeisers en zelfstandig alle schulden afbetaald.
- 2.11 De consument stelt dat hij vanaf 2020 van zowel de bank als de deurwaarder niets meer heeft vernomen. Zodra hij op de hoogte was van de schuld heeft hij de vordering geheel voldaan. Als hij in 2020 had geweten dat er een bedrag openstond, zou hij dit bedrag toen meteen betaald hebben en niet vier jaar later.
- 2.12 De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. Hij geniet een goed salaris en heeft een vast dienstverband. De consument is schuldenvrij. Zijn vaste lasten zijn beperkt omdat hij sinds de verkoop van zijn woning bij zijn ouders woont. De BKR-registraties van de bank vormen de enige belemmering voor het aangaan van een hypothecaire geldlening.

Het verweer

- 2.13 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 BKR-registraties vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat de BKR-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 BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-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 BKR-registraties houden 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 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 BKR-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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.¹

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

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.

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

Belangenafweging

- 3.6 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.9 tot en met 2.12 vermeld.
- 3.7 De bank voert aan dat het belang van handhaving van de BKR-registraties volgt uit het tweeledige doel van de kredietregistraties. Enerzijds bescherming van de consument tegen overkreditering en anderzijds beperking van de financiële risico's voor andere krediet-aanbieders tegen consumenten die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen.
- 3.8 De consument heeft zijn belang volgens de bank onvoldoende onderbouwd. Hij heeft niet toegelicht waarom het kopen van de woning, op dit moment noodzakelijk is en waarom niet kan worden gewacht tot het moment dat de BKR-registraties geen belemmering meer vormen bij het afsluiten van een financiering. De bank heeft begrip voor de wens van de consument en betreurt de geschetste omstandigheden waaronder de achterstanden zijn ontstaan. Maar de door de consument aangedragen omstandigheden zijn niet zodanig bijzonder om tot vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties over te gaan.
- 3.9 Verder voert de bank aan dat het dossierverloop niet in het voordeel van de consument spreekt. Er is sprake geweest van een langdurig en moeizaam verlopen incasseringstraject. De consument voldeed niet aan zijn betalingsverplichtingen. De bank heeft verschillende betalingsregelingen met de consument afgesproken. Deze regelingen is de consument deels of niet nagekomen. Omdat het de bank niet lukte om tot een oplossing te komen, heeft de bank een deurwaarder moeten inschakelen. De in maart 2020 afgesproken betalingsregeling van € 50,- per maand, is de consument vervolgens ook niet goed nagekomen. Uiteindelijk heeft de consument het laatste deel van zijn schuld pas in december 2024 terugbetaald.
- 3.10 Het is op dit moment te vroeg om te kunnen spreken van een structureel financiële situatie. Financiële stabiliteit betekent meer dan alleen inkomen hebben, aldus de bank. De consument heeft niet aangetoond dat hij over voldoende spaarvermogen beschikt en dat hij in staat is om maandelijks te sparen. Om te spreken van een financieel stabiele situatie, moet hier gedurende langere periode sprake van zijn. De bewaartermijn van vijf jaar is er niet voor niets.

Het is nu aan de consument om aan te tonen dat hij in staat is om zijn financiën op orde te houden. De consument dient nog steeds beschermd te worden tegen overkreditering. Het is nog te vroeg om over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties. De BKR-registraties zijn correct en geven een juist beeld van de recente betaalhistorie van de consument. De vordering van de consument dient dan ook te worden afgewezen, aldus de bank.

- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet om zijn financiële situatie te verbeteren. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk geheel heeft voldaan, doet dit niet af aan het feit dat hier sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen en de bank de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.
- 3.13 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De consument beschikt nu weliswaar over een stabiel inkomen en de vaste lasten van de consument zijn verminderd, maar van een structurele bijdrage aan het spaarsaldo is nog te weinig gebleken. Daarbij is van belang dat de consument pas in december 2024 de vordering geheel heeft voldaan en er dus pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken. Dat de consument de vordering eerder zou hebben voldaan als hij eerder op de hoogte was geweest heeft de consument onvoldoende onderbouwd en is daarnaast niet aannemelijk. De consument heeft immers al in 2020 een regeling met de deurwaarder getroffen, die de consument vervolgens niet is nagekomen. Hij was dus in ieder geval toen al op de hoogte van de resterende vordering. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie vanwege dit alles dan ook te vroeg. 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.
- 3.14 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet aangetoond dat het kopen van de woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument door het kopen van de woning zijn vader gerust te stellen, heeft de consument onvoldoende de urgentie en noodzaak van zijn belang onderbouwd. Voor de commissie is niet komen vast te staan waarom de consument niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.
- 3.15 De commissie realiseert zich dat de consument en zijn familie op dit moment emotioneel een zware periode doormaken en de consument zijn familie door het kopen van de woning een stabiele toekomst en rust wil bieden. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas zeer recent volledig 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. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie merkt hierbij wel op dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn, er verder geen schulden zijn en (nog) een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Ook indien er een acuut noodzakelijk belang ontstaat kan de consument een nieuw verzoek bij de bank indienen.

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 (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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 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.

(...)