Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0883

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. In verband met een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI van het BKR. Op 24 mei 2024 heeft de consument de gehele vordering afbetaald en heeft de bank een werkelijke eind-datum laten registreren. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties dan wel een verkorting van de bewaartermijn. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de negatieve BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De tijd die is verstreken van de totale bewaartermijn is te kort om te kunnen vaststellen dat er sprake is van een stabiele financiële situatie. De vorderingen van de consument worden 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening zat vanaf 2017 een kredietfaciliteit waarmee de consument op een gegeven moment tot meer dan € 1.400,- rood kon staan. Daarnaast hield de consument een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.500,- aan bij de bank.

2.2 Vanaf januari 2019 werd de kredietlimiet op de betaalrekening overschreden door afschrijvingen voor het creditcardgebruik.

2.3 De bank heeft de consument op 4 maart, 5 april en 6 mei 2019 aangeschreven en verzocht de overschrijding op de betaalrekening in te lossen. Dit heeft de consument niet gedaan.

2.4 Op 9 augustus 2019 is de bank een betalingsregeling overeengekomen met de consument. Deze bestond uit een maandelijks te betalen bedrag van € 96,-. Het saldotekort betrof op dat moment € 4.293,35. Op 5 december 2019 heeft de bank, omdat de regeling niet werd nagekomen, een aanmaning naar de consument gestuurd. In deze brief is de consument gewaarschuwd voor registratie bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) indien hij het bedrag niet op tijd zou terugbetalen.

2.5 Op 17 februari 2020 heeft de bank de gehele vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting BKR. Het innen van de vordering is eind februari overgedragen aan de deurwaarder. In maart 2020 heeft de consument een voorstel aan de deurwaarder gedaan om € 100,- per maand af te betalen. De deurwaarder heeft dit voorstel geaccepteerd, maar de consument is deze regeling niet nagekomen.

2.6 Op 15 april 2020 heeft de bank een achterstandscode A laten registreren in het CKI van Stichting BKR. Op 3 juni 2024 heeft de consument de vordering afbetaald, waarna de bank per die datum een werkelijke einddatum heeft laten registreren in het CKI van Stichting BKR.

2.7 De consument heeft de bank in juni 2025 verzocht de negatieve BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 2 juli 2025 afgewezen. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.8 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties en voert daartoe het volgende aan. De schuld is ontstaan toen hij 18 jaar oud was. De consument is nu 31 jaar en hij beschikt over een vast dienstverband met een stabiel bruto maandsalaris van € 4.150,-. Zijn stabiele financiële situatie is structureel en niet pas recentelijk verbeterd.

Zijn financiële situatie is al meer dan 8 jaar volledig op orde en hij heeft geen enkele betalingsachterstand meer gehad. De nadruk ligt bij de bank teveel op de datum waarop de schuld is afgelost en zou (ook) moeten liggen op de datum waarop de schuld is ontstaan. De schuld is namelijk 13 jaar geleden ontstaan en deze periode is onevenredig lang om nog steeds geconfronteerd te worden met een schuld uit zijn jeugd. De bank heeft onvoldoende oog voor zijn persoonlijke groei en financiële stabiliteit. De registratie weerspiegelt niet (meer) de huidige situatie van de consument en dat wordt onvoldoende meegewogen door de bank. De registratie belemmert hem onnodig in zijn toekomst. De consument wil graag een woning kopen om een gezin te kunnen starten. Ondanks zijn stabiele financiële situatie vormt de registratie nog steeds een obstakel voor het verkrijgen van een hypotheek. Andere kredietverstrekkers hebben zijn bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op basis van dezelfde feiten wél gegrond verklaard en zijn overgegaan tot verwijdering. Dit bevestigt voor de consument dat het wél mogelijk is om redelijkheid en proportionaliteit mee te wegen, wat hij bij de bank mist. De consument vordert verwijdering, dan wel een verkorting van de bewaartermijn van de negatieve BKR-registraties en inzicht in de motivatie van de bank om de negatieve BKR-registraties in stand te houden.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Tussen partijen is ook niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan en dat de negatieve BKR-registraties technisch juist zijn.

3.3 De consument heeft gesteld dat de negatieve BKR-registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument 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 negatieve 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 negatieve 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[1]

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 negatieve BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een gerechtvaardigd belang heeft bij de instandhouding van de negatieve BKR-registraties. Dat belang weegt volgens de commissie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Het is pas kort geleden dat de consument een lange periode met problematische schulden heeft afgesloten, waarbij de schuld bij de bank niet de enige schuld was die de consument had. De bank heeft, ondanks een betalingsregeling in 2019 en 2020, geen betaling ontvangen van de consument. De commissie heeft begrip voor de jonge leeftijd waarin de schulden van de consument zijn ontstaan en begrijpt dat hij de financiële gevolgen destijds niet voldoende kon overzien, maar stelt ook vast dat de schuld pas in juni 2024 is voldaan. Het weegt bij de belangenafweging in het voordeel van de consument dat hij een vaste baan heeft met een stabiel salaris.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Dat neemt echter niet weg dat er ook andere omstandigheden zijn die in zijn nadeel wegen. Er was jarenlang sprake van een schuld en daarmee een aanzienlijke schuldenproblematiek. Het ontstaan daarvan ligt, hoe vervelend ook, in de risicosfeer van de consument.

3.9 De consument stelt zijn financiële situatie op orde te hebben. Daar tegenover staat dat de openstaande schuld pas in juni 2024 is afgelost. Van de totale bewaartermijn van vijf jaar zijn op dit moment pas 1 jaar en 5 maanden verstreken. Hoewel de consument heeft aangetoond in vaste dienst te zijn met een stabiel salaris, is deze periode te kort om te kunnen vaststellen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden. Daar komt bij dat de consument ook andere schulden had, hetgeen duidt op een aanzienlijke schuldenproblematiek die tot recent heeft geduurd. Dat andere schuldeisers negatieve BKR-registraties hebben verwijderd doet daar niet aan af.

3.10 De commissie heeft stilgestaan bij het belang van de consument om een woning samen met zijn partner te kopen en begrijpt dat de woonsituatie van de consument hem belemmert in zijn toekomst. Het is de commissie echter niet voldoende duidelijk geworden dat het voor de consument op dit moment onmogelijk is om een (grotere) huur- of koop-woning te vinden. Het is daarnaast niet gebleken dat er sprake is van een acute noodzaak om een andere (huur)woning te vinden en dus om de negatieve BKR-registraties op dit moment te verwijderen.

3.11 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en dient de consument daarnaast langer beschermd te worden tegen mogelijke overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de negatieve BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de negatieve BKR-registraties mag handhaven. Omdat nu niet kan worden vastgesteld hoe de situatie van de consument op een later moment gedurende de bewaartermijn is, kan de commissie op dit moment de bewaartermijn niet verkorten. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is, een belang heeft bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties en geen andere schulden is aangegaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. *a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.*

(...)

2 *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3 *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*

code 1 *er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*

code 2 *de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*

code 3 *de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

code 4 *de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*

code 5 *de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.*

2. *Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*

3. *Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*

4. *De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

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.

(...)