Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0086

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de (algemene) voorwaarden van de overeenkomst

Samenvatting

Kredietovereenkomst. BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat niet gebleken is dat de bank onzorgvuldig of onrechtmatig heeft gehandeld na de betalingsachterstanden die in 2024 zijn ontstaan. Niet gebleken is dat de bank een te hoge rente heeft gehanteerd. Voor zover de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen en het voor haar een stressvolle periode is geweest en nog steeds is, zijn dat, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. De consument heeft de schuld nog niet afgelost en ook is niet gebleken dat zij zich inzet om een betalingsregeling te treffen met de deurwaarder. De BKR-registraties zijn terecht geplaatst. 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. De commissie wijst de vorderingen af.

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 De consument heeft een bankrekening bij de bank en heeft daarnaast op 7 augustus 2007 een doorlopend krediet, genaamd 'Privé Limiet Plus', bij de bank afgesloten met een kredietlimiet van € 25.000,-.

2.2 In de kredietovereenkomst is opgenomen:
"1. De Bank stelt aan Kredietnemer op bovengenoemd bankrekeningnummer een krediet ter beschikking tot een maximum van EUR 25.000 (...) (de "ABN AMRO Privélimiet Plus").
2. Kredietnemer zal over het opgenomen krediet aan de Bank maandelijks rente vergoeden. Het rentepercentage kan variëren en bedraagt thans 0,820 % per maand, hetgeen overeenkomt met een effectief kredietvergoedingspercentage van 10,3 % per jaar.
Iedere wijziging van voornoemde percentages zal de Bank schriftelijk aan Kredietnemer meedelen.
3. A. De te betalen rente wordt per kalendermaand achteraf gedebiteerd op de hierboven genoemde bankrekening.
B. Kredietnemer is gehouden tot een maandelijkse betaling aan de Bank van een bedrag van 2,5% van de kredietlimiet (de "maandtermijn").
C. Zolang de bovengenoemde bankrekening ten minste eenmaal per maand wordt gecrediteerd (de "voeding") met een bedrag ter grootte van ten minste 5% van de kredietlimiet, wordt de maandtermijn als bedoeld onder B geacht in de voeding begrepen te zijn."

2.3 Op de kredietovereenkomst zijn ook de productvoorwaarden 'ABN AMRO Privé Limiet Plus' van toepassing (hierna: de productvoorwaarden). Enkele relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.4 Bij brief van 29 augustus 2019 is de consument door de bank gewezen op het belang van het aflossen van het (openstaande) krediet en heeft de bank aangekondigd de consument te zullen bellen om de mogelijkheden om het krediet af te lossen te bespreken. En dat als het niet lukt om contact te krijgen dat de bank de kredietlimiet dan zal gaan afbouwen in een periode van 96 maanden (8 jaar).

2.5 De bank heeft een herinneringsbrief gestuurd op 5 september 2019. Op 12 september 2019 heeft de bank de consument bericht dat zij haar telefonisch niet heeft kunnen bereiken en dat zij op 31 oktober 2019 gaat beginnen met de afbouw van het krediet.

2.6 Op 31 oktober 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over de afbouw van het krediet in 96 maanden (8 jaar). Het betekent dat de consument vanaf dat moment elke maand € 260,00 minder in het rood kon staan. Zij moest daarnaast wel nog steeds rente betalen over het openstaande bedrag.

2.7 Op 2 december 2021 heeft de bank de consument bericht dat zij de bankrelatie wilde beëindigen vanwege vragen die de bank aan de consument had gesteld over transacties op de rekening van de consument maar die niet door haar waren beantwoord. Bij brief van 29 juli 2022 heeft de bank bevestigd dat met de consument is afgesproken dat zij zakelijke transacties niet meer over haar privébetaalrekening zou laten verlopen. De bankrekening is in stand gebleven.

2.8 In 2022 zijn betalingsachterstanden ontstaan op het krediet, welke achterstanden steeds zijn ingelopen door de consument.

2.9 Bij brief van 18 augustus 2023 heeft de bank de consument bericht over een wijziging in het rentepercentage van de kredietovereenkomst van 9,9% naar 12,4% met ingang van 1 oktober 2023, en geïnformeerd over de gevolgen hiervan en de consument gewezen op de mogelijkheid van extra aflossen of een persoonlijke lening met een vaste rente. In de brief stond het volgende:

> You have a Privélimiet Plus with us with contract number [redacted]. Perhaps you have heard that the variable interest rate on revolving credits like Privélimiet Plus has not always sufficiently followed the market rate. We are now aligning your rate with the market rate.
>
> **What does this mean for you?**
> In the last year, the market rate has increased significantly. Until now, we did not adjust your rate. Your interest rate is now lower than when it would have followed the market rate. For you this means the interest rate on your Privélimiet Plus increases from 9.9% to 12.4% per October 1, 2023. With the rate change you will pay more interest on your debt.
>
> (...)
>
> **How to repay your outstanding balance sooner**
> Would you like to save on interest costs? One of the options is to repay your outstanding balance more frequently. This is always without charge. Or you might qualify for restructuring your loan to a Personal Loan with a fixed rate. Please get in touch with us for more information.

2.10 Vanwege een compensatieregeling voor doorlopende kredieten met een variabele rente heeft de bank, op verzoek van de consument een gedetailleerde berekening (Persoonlijk Aanbod) overgelegd over de periode vanaf aanvang van haar krediet tot en met mei 2023. Daaruit is gebleken dat geen sprake was van te veel betaalde rente en de consument dus niet in aanmerking kwam voor een compensatie.

2.11 In 2024 zijn bij de consument betalingsachterstanden ontstaan en een overschrijding van de kredietlimiet. De bank heeft, in de periode van 8 februari 2024 tot en met 17 oktober 2024, daarover meerdere brieven aan de consument gestuurd. Daarbij is gewezen op een mogelijke BKR-registratie als niet binnen de gegeven termijn zou worden betaald.

2.12 Bij brief van 17 oktober 2024 heeft de bank de consument verzocht de betalingsachterstand van op dat moment € 2.971,35 voor 7 november 2024 te voldoen.

2.13 Bij brief van 7 november 2024 heeft de bank de gehele openstaande schuld van op dat moment € 13.789,80 bij de consument opgeëist. Daarbij is gewezen op de mogelijke BKR-registratie als de consument dit bedrag niet binnen een bepaalde tijd betaalt.

2.14 In het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR)zijn namens de bank de volgende bijzonderheidscoderingen geplaatst: code A per 23 april 2024 vanwege de betalingsachterstand en een code 2 per 29 november 2024 vanwege de opeising van de gehele schuld.

2.15 In december 2024 heeft de bank de vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.16 Op 24 oktober 2025 (datum van de dupliek) stond volgens de bank nog een bedrag open van € 15.022,42.

2.17 De consument heeft geklaagd over de gang van zaken, de registratie van de bijzonderheids-coderingen bij het BKR en de hoogte van haar openstaande schuld bij de bank. Het geschil hierover heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.18 De consument klaagt over de werkwijze van de bank met betrekking tot de krediet-overeenkomst en de hoogte van de openstaande schuld. De consument heeft haar klacht als volgt toegelicht. Zij is in 2006 klant bij de bank geworden en heeft door de jaren heen verschillende professionele veranderingen doorgemaakt. Zij is daarbij klant gebleven bij de bank. In 2019 begon ze een opleiding waarvoor ze soms buiten Nederland moest reizen. De coronapandemie in 2020 had een negatieve impact op haar professionele activiteiten en haar inkomen als ZZP'er binnen de olie- en gasindustrie. Ondanks de financiële moeilijkheden bleef ze haar lening aflossen. In 2023 kreeg haar inkomen opnieuw een klap door de waardevermindering van haar pensioen uit Nigeria. Ze kon daardoor de maandelijkse betalingen van €480-€500,- niet meer volhouden en heeft de bank om hulp gevraagd. De debiteurenbeheerafdeling van de bank behandelde haar zaak op een gebrekkige manier, met strenge voorwaarden en een te hoge rente. De bank heeft niet inhoudelijk gereageerd op haar klachten over het beheer van haar lening, waardoor de schuld bleef oplopen ondanks haar inspanningen om af te lossen. Er werd een strenge aanpak gehanteerd omdat er intern een melding was dat haar klantrelatie zou worden beëindigd. Dit werd niet aangepast, ook niet nadat de KYC-afdeling aangaf dat er geen reden was voor deze aanpak. Uiteindelijk heeft de bank in 2024 de vordering overgedragen aan een incassobureau en een negatieve BKR-registratie aangemaakt. Dit had kunnen worden voorkomen, als de bank de situatie van de consument professioneler had aangepakt en had voldaan aan haar zorgplicht. De bank is tekortgeschoten in het managen van de terugbetaling van haar lening en in haar communicatie richting de consument.

2.19 De bank stuurde veel brieven in het Nederlands, terwijl de consument had aangegeven dat ze deze taal niet goed beheerst en om communicatie in het Engels had gevraagd. Dit werd geweigerd, wat haar positie bemoeilijkte. Daarnaast had de consument gedurende een periode geen toegang tot internetbankieren, waardoor ze in die periode geen zicht had op wat er gebeurde op haar rekening.

De bank heeft gesteld dat de consument telefonisch niet bereikbaar was, maar de consument betwist dit en geeft aan dat haar Nederlandse nummer altijd bereikbaar was, ook in het buitenland. De bank heeft ook beweerd dat er een mogelijkheid is geboden om de lening om te zetten naar een persoonlijke lening met lagere rente, maar volgens de consument is dit haar nooit concreet aangeboden. De consument heeft de bank verzocht om haar lening om te zetten in een lening met lagere lasten, maar de bank stelde daarbij als voorwaarde dat het openstaande bedrag in één keer werd afgelost, wat voor de consument niet haalbaar was.

2.20 Naar de commissie begrijpt vordert de consument een verklaring voor recht, dat de bank in haar situatie een te harde en strenge aanpak heeft gehanteerd. Daarnaast vordert de consument dat de bank een herziening van haar zaak uitvoert en de door de bank gemaakte fouten herstelt, waaronder de hoge rente op haar lening, die volgens de consument ver boven de norm is. De consument acht de bank gehouden om haar voor de groeiende schuld en de te hoge rente te compenseren en om een eerlijke overeenkomst voor de eventuele resterende schuld aan te bieden. Daarnaast vordert de consument dat de verwijzing naar het incassobureau wordt beëindigd en verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Ook vordert de consument dat de bank haar compenseert voor de nadelige gevolgen van de onterechte negatieve BKR-registraties, waaronder de impact die het had op de verlening van haar hypothecaire lening. De consument geeft aan dat ze financiële schade heeft geleden van € 4.720,-. De consument merkt daarbij op dat ze niet de rente kan berekenen die zij over de afgelopen jaar heeft betaald. Tot slot vordert de consument € 1.097,- aan wettelijke rente vanaf 1 januari 2022.

Het verweer

2.21 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 om?

3.1 De commissie ziet zich voor de volgende vragen gesteld:

i. moet de bank de BKR-registraties op naam van de consument laten verwijderen en de consument compenseren voor de nadelige gevolgen van de registraties?
ii. heeft de bank haar zorgplicht na het ontstaan van de betalingsachterstanden geschonden?
iii. heeft de bank een te hoge rente in rekening gebracht?

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te laten verwijderen, dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat de bank niet een te hoge rente in rekening heeft gebracht. Zij licht dit als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst ten aanzien van de BKR-registraties

3.3 De bank is aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI. De registraties houden een verwerking van persoonsgegevens in als bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het Algemeen Reglement CKI en de AVG. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.4 De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Dat wil zeggen dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank, of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.[2] De consument heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens vervolgens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.[3] Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij het handhaven van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

3.5 Naar het oordeel van de commissie zijn de BKR-registraties terecht geplaatst omdat bij het plaatsen daarvan is voldaan aan de relevante bepalingen in het Algemeen Reglement CKI. De bank heeft de consument voorafgaand aan de registraties gewaarschuwd voor de registratie van de achterstand als tijdige betaling zou uitblijven en de registraties geven de feitelijke situatie (de achterstand en de opeising) correct weer.

De belangenafweging

3.6 De consument heeft, ook voor het geval dat de registraties terecht zijn geplaatst, bezwaar gemaakt tegen het handhaven van de BKR-registraties. Zij heeft dus verzocht om een belangenafweging en daarbij de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummers 2.18 en 2.19.

3.7 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument. Volgens de bank heeft de consument niet aangetoond dat zij een belang heeft dat zo zwaar weegt, dat de registraties moeten worden verwijderd.

---

[1] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.
[2] Zie artikel 6 lid 1 sub f AVG.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

3.8 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. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.9 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan haar betalingsverplichtingen richting de bank te voldoen. De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schulden-situatie is gekomen en het voor de consument een stressvolle periode is geweest en nog steeds is. Dit zijn echter, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. Hoewel de wens van de consument begrijpelijk is, stelt de commissie vast dat de consument de schuld nog niet heeft afgelost en haar financiële verplichtingen op dit moment niet nakomt. Uit het dossier blijkt niet dat de consument zich inzet om een betalingsregeling te treffen met de deurwaarder. Daarbij komt dat de consument sinds december 2024 niets meer heeft afgelost, waardoor de schuld blijft oplopen. Er stond ten tijde van het indienen van dupliek door de bank nog een bedrag open van € 15.022,42.

3.10 Er is sprake van ernstige en langdurige financiële problemen, waardoor de bank de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen. Uit de door de consument overgelegde stukken volgt verder niet dat de financiële situatie van de consument op dit moment stabiel is. Verder heeft de consument niet aangetoond dat de BKR-registraties, zoals door de consument gesteld, nadelige gevolgen hebben gehad voor de verlenging van haar hypothecaire lening.

3.11 Gezien het voorgaande, wijst de commissie het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties af. De commissie geeft de consument mee dat het in haar belang is om zo snel mogelijk tot een betalingsregeling te komen met de deurwaarder en de vordering te betalen. Zodra de vordering is voldaan, kan de bank een einddatum laten registreren en kan de bewaartermijn van vijf jaar ingaan. De commissie voegt hieraan toe dat het de consument vrij staat om de bank (enige tijd) daarna opnieuw te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank na het verstrijken van een deel van de bewaartermijn van vijf jaar een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen dat zij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zijn en een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.12 De consument stelt dat de bank in haar situatie een te strenge aanpak heeft gehanteerd in de terugvordering van haar schuld. De bank heeft volgens de consument geen rekening gehouden met haar persoonlijke situatie en haar onterecht geen betalingsregeling aangeboden. De bank betwist dat zij is tekortgeschoten in het beheer van de lening van de consument en een te strenge aanpak heeft gehanteerd in de terugvordering van de schuld. Volgens de bank is er veelvuldig contact geweest met de consument. De consument heeft zelf ook aangegeven dat er regelmatig (telefonisch) contact is geweest met de bank.

Voor zover de brieven van de bank uitsluitend in het Nederlands waren, begreep de consument waar het over ging. De bank heeft de consument om stukken gevraagd, die zij vervolgens onvoldoende heeft aangeleverd. Hierdoor kon de bank de draagkracht van de consument niet beoordelen en was het niet mogelijk om een betalingsregeling met de consument af te spreken. Dat stukken niet konden worden aangeleverd, omdat de belastingadviseur van de consument geen reactie zou hebben gegeven op de verzoeken van de consument, valt binnen de risicosfeer van de consument.

3.13 Verder betwist de bank dat zij een te harde aanpak heeft gehanteerd als gevolg van een KYC-onderzoek en dat zij dat in een telefoongesprek zou hebben erkend. De consument heeft dit niet nader onderbouwd en het blijkt niet uit de bankadministratie. De bank heeft vanwege haar maatschappelijke poortwachtersfunctie op grond van de Wwft[4] aan de consument vragen mogen stellen over de transacties op haar rekening. De consument heeft deze vragen niet beantwoord, wat zij wel had moeten doen.

3.14 Uit artikel 7 van de productvoorwaarden volgt dat alle op grond van de krediet-overeenkomst verschuldigde bedragen ineens opeisbaar zijn als kredietnemer (de consument) gedurende ten minste twee maanden achterstallig is in de betaling van een maandtermijn en na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de volledige nakoming van zijn verplichtingen. De bank mocht het krediet daarom opeisen.

3.15 De commissie is verder van oordeel dat ook overigens niet is gebleken dat de bank onzorgvuldig of onrechtmatig heeft gehandeld nadat zij het krediet bij de consument heeft opgeëist na de betalingsachterstanden die in 2024 zijn ontstaan. De bank heeft in de periode augustus 2024 tot en met oktober 2024 meerdere brieven over de achterstand en de overschrijding van de kredietlimiet aan de consument verstuurd. Verder heeft de bank geprobeerd na te gaan of een betalingsregeling kon worden getroffen met de consument. De bank mag verzoeken om gegevens van de consument, om betalingsafspraken te kunnen maken. De consument heeft niet alle door de bank verzochte gegevens aangeleverd. Dat de consument deze gegevens niet kon aanleveren vanwege een uitblijvende reactie van haar belastingadviseur, komt voor risico van de consument. Het is de commissie niet gebleken dat de bank richting de consument onzorgvuldig is geweest in haar communicatie of toerekenbaar tekort is geschoten in een op haar rustende verplichting of onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld.

3.16 Voor de stelling van de consument dat de bank onvoldoende oog heeft gehad voor haar persoonlijke omstandigheden en onvoldoende heeft gedaan om tot een oplossing te komen, vindt de commissie geen aanknopingspunten in het dossier.

[4] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Met de overgelegde stukken, waaronder een deel van de bankadministratie, heeft de bank volgens de commissie voldoende aangetoond dat de bank vaak op verschillende manieren heeft geprobeerd om in contact te treden met de consument om haar situatie te bespreken en om tot een oplossing te komen.

3.17 Alle overige door de consument ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Heeft de bank een te hoge rente in rekening gebracht?

3.18 De bank stelt zich op het standpunt dat zij ten aanzien van de in rekening gebrachte rente heeft gehandeld in overeenstemming met de kredietovereenkomst en betwist dat de in rekening gebrachte variabele rente onvoldoende de markt heeft gevolgd.

3.19 De commissie stelt allereerst vast dat de consument in 2007 een kredietovereenkomst is aangegaan met de bank op grond waarvan zij (doorlopend) tot een maximum van € 25.000,- kon lenen. Over het openstaande, geleende bedrag was zij per maand (achteraf) een variabele rente verschuldigd. Uit de overeenkomst en de voorwaarden volgt verder dat de bank iedere wijziging in het rentepercentage schriftelijk aan de consument zal meedelen en de consument verplicht was elke maand een bepaald bedrag te betalen (de maandtermijn) en/of de bankrekening minimaal eenmaal per maand te crediteren met een bedrag van ten minste 5% van de kredietlimiet. De consument heeft niet gesteld dat de bank een hogere rente in rekening heeft gebracht dan conform de kredietovereenkomst.

3.20 De consument vindt echter dat deze door de bank gehanteerde rente te hoog is. De bank heeft een berekening overgelegd waaruit blijkt dat ten aanzien van de in rekening gebrachte rente niet ten nadele van de consument is afgeweken van de markt. De consument heeft niet onderbouwd dat dit anders zou zijn zodat de commissie dit standpunt van de bank volgt.

Conclusie

3.21 Gelet op het bovenstaande, zijn de klachten van de consument ongegrond. De commissie komt daarom niet meer toe aan het beoordelen van de gestelde schade. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 en de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de wet- en regelgeving en/of de algemene voorwaarden waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

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 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.

(...)

Uit de productvoorwaarden ABN AMRO Privé Limiet Plus

7. Alle op grond van de Kredietovereenkomst nog aan de Bank verschuldigde bedragen zullen ineens opeisbaar zijn indien:
    a) Kredietnemer gedurende ten minste twee (2) maanden achterstallig is in de betaling van een (1) maandtermijn en, na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de volledige nakoming van zijn verplichtingen;
    b) (...)

10. De Bank is aangesloten bij de Stichting Bureau Krediet Registratie ("BKR") in Tiel. De Bank zal de ABN AMRO Privélimiet Plus bij het BKR aanmelden.
    Het BKR verwerkt deze gegevens in het Centraal Krediet Informatiesysteem ten behoeve van het voorkomen en beperken van krediet- en betaalrisico's voor aangesloten instellingen en het voorkomen en beperken van overkreditering van betrokkenen, alsmede ten behoeve van het leveren van een bijdrage aan het voorkomen van problematische schuldsituaties. Deze gegevens worden in het kader van de eerder genoemde doelstellingen door BKR ter beschikking gesteld aan de aangesloten instellingen, hetgeen mogelijk is in feitelijke en statistische vorm.

11. De Bank heeft verder de verplichting op zich genomen een achterstand in de nakoming van de betalingsverplichting uit hoofde van de kredietovereenkomst van meer dan negentig (90) dagen te melden bij het BKR. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en een aanvraag voor een nieuw mobiel telefoonabonnement.