Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0602

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. J.W. Wagenaar, leden en
mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	23 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op donderdag 16 april 2026. Op de hoorzitting was de consument (digitaal) aanwezig. Namens de bank waren (digitaal) aanwezig: de heer mr. [naam 1] en mevrouw mr [naam 2], beiden legal counsel bij de bank.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in augustus 2000 bij de bank een kredietovereenkomst afgesloten, die in juni 2022 door de bank is beëindigd en is omgezet naar een zogeheten Privélimiet Plus met een verplichte afbouw van € 260,42 per maand. Met betrekking tot dat krediet zijn op enig moment betalingsachterstanden ontstaan. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit hoofde van het krediet op zijn naam in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Hij stelt dat de BKR-registraties zijn oorsprong vinden in gebrekkige communicatie aan de zijde van de bank en betwist de technische juistheid van de registraties. De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn geplaatst en weegt de belangen van de consument bij verwijdering daarvan en die van de bank bij handhaving van de BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd, onder meer omdat deze recent zijn geplaatst, er nog een openstaande schuld van ongeveer € 18.000, - (en dus geen werkelijke einddatum) is en de consument niet voldoende financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat de bank daartoe niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe

De BKR-registraties zijn technisch juist geplaatst

3.2 Tussen partijen is in geschil of de BKR-registraties technisch juist zijn geplaatst. Het gaat om de A-codering (24 juni 2025) en de 2-codering (23 juli 2025). Er is ten aanzien van het krediet nog geen werkelijke einddatum geplaatst.

3.3 De consument stelt in dit kader dat de bank vanaf begin 2025 geen achterstandsbrieven meer per post heeft verzonden, waardoor hij niet wist dat er een betalingsachterstand was ontstaan. Daarnaast heeft de vooraankondiging die de bank op 4 mei 2025 per post stuurde hem pas eind mei 2025 bereikt, zodat hij onvoldoende gelegenheid had de betalingsachterstand tijdig te voldoen.

3.4 De bank stelt dat zij de consument verscheidene keren aanmaningsbrieven heeft verstuurd per post over het overschrijden van de kredietlimiet in de periode van 12 november 2024 tot en met 30 mei 2025. De bank heeft de consument per brief een vooraankondiging van de BKR-registratie verzonden op 7 januari 2025, 28 januari 2025, 9 april 2025, 26 april 2025, 4 mei 2025, 18 mei 2025 en op 10 juni 2025. De consument is daarbij in de gelegenheid gesteld de achterstand voor 23 juni 2025 te voldoen. Omdat betaling uitbleef heeft de bank de A-codering op 24 juni 2025 in het CKI laten plaatsen. Het krediet is door de bank op 30 mei 2025 opgeëist, waarna op 23 juli 2025 de 2-codering is geplaatst.

3.5 De commissie oordeelt dat de BKR-registraties technisch juist zijn geplaatst. Zelfs als de commissie uitgaat van de juistheid van de stelling van de consument dat de vooraankondiging van 4 mei 2025 hem pas eind mei 2025 heeft bereikt, had het op de weg van de consument gelegen om onmiddellijk contact op te nemen met de bank of het incassobureau om de situatie te bespreken en een oplossing te zoeken. De consument heeft immers ter zitting erkend de betreffende brieven uiteindelijk, zij het later dan gepland, te hebben ontvangen. De commissie overweegt ook dat uit het procesdossier blijkt dat de consument bekend was met de betalings-afspraken ten aanzien van het krediet. Dit blijkt onder meer uit telefoongesprekken die de bank en de consument in februari 2025 hebben gevoerd en de daaropvolgende maandelijkse betalingen van de consument.

Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de waarschuwingsbrieven (tijdig) ontvangen en was hij ook anderszins op de hoogte van de achterstanden.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 Nu de BKR-registraties technisch juist zijn, beoordeelt de commissie of de registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. Daarbij geldt het volgende uitgangspunt.

3.7 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[1] Deze verwerking is enkel rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval: de bank) of van een derde, tenzij de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval: de consument) zwaarder wegen.[2]

3.8 De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. De consument heeft dit gedaan door bezwaar te maken tegen de handhaving van de BKR-registraties en daarbij zijn persoonlijke omstandigheden toe te lichten (zie kopje 3.11). De verwerking van de BKR-registraties stopt, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.[3] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, moeten de gegevens worden gewist.[4] De commissie moet daarom een belangenafweging maken tussen het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.9 De consument heeft het volgende aangevoerd. Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden, namelijk een onverwachts ontslag in 2020 en het overlijden van zijn moeder in 2021, is hij financieel enigszins in de problemen gekomen. Hoewel hij arts en gepromoveerd is, kon hij in die periode niet volledig werken. In 2022 is hij met zijn vrouw en zoon in gaan wonen bij zijn vader. Zijn (Japanse) vrouw is ernstig ziek geworden en om die reden verblijven zij momenteel in Japan.

[1] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[2] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 21 AVG.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

In de toekomst wil hij graag beschikken over een voor haar geschikte woning in Nederland, maar de BKR-registraties maken dat hij geen hypothecaire geldlening kan verkrijgen. Daarnaast beperken de BKR-registraties de consument bij het verkrijgen van een financiering voor zijn ondernemingsactiviteiten.

3.10 De bank stelt dat de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd, want zij meent dat er sprake is van een problematische schuldensituatie, waarbij de consument sinds juni 2022 uit hoofde van het krediet voortdurend betalingsachterstanden heeft gehad. De bank heeft het krediet daardoor moeten opeisen en de schuld staat nog vrijwel volledig open. Daarnaast is de financiële situatie van de consument niet stabiel.

3.11 De commissie stelt vast dat de BKR-registraties recent zijn geplaatst en dat er nog een aanzienlijke schuld openstaat. Ten tijde van de mondelinge behandeling bij Kifid bedroeg de openstaande schuld uit hoofde van het krediet nog om en nabij de € 18.000, - en had de consument sinds mei 2025 geen betalingen meer gedaan.

3.12 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de consument op dit moment voldoende financieel stabiel is. Uit de stukken en toelichting van de bank ter zitting volgt dat na overdracht van het dossier aan het incassobureau onderzoek is gedaan naar de financiële situatie van de consument. Daaruit is geconcludeerd dat sprake was van een negatieve betalings-capaciteit.

3.13 Daarnaast acht de commissie het van belang dat niet is gebleken van een acute noodzaak die voortijdige verwijdering van de BKR-registraties op dit moment rechtvaardigt. De commissie begrijpt dat de consument momenteel in Japan verblijft met zijn gezin en een eigen woning wil in Nederland, maar dat maakt op zichzelf niet dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden. De consument heeft bovendien aangegeven dat zijn gezin inwonend was bij zijn vader in Nederland, voordat zij tijdelijk naar Japan gingen.

3.14 Alles afwegend komt de commissie tot het oordeel dat de belangen van de bank en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de BKR-registraties momenteel zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De openstaande schuld uit hoofde van het krediet is nog aanzienlijk, er is geen sprake van een voldoende stabiele financiële situatie en er is geen acute noodzaak. Onder deze omstandigheden is handhaving van de BKR-registraties niet disproportioneel. De consument zal er eerst voor moeten zorgen dat een werkelijke einddatum geregistreerd kan worden. Als de consument vervolgens een zwaarwegend belang heeft en financieel stabiel is, maakt de bank mogelijk een andere afweging op een nieuw verzoek tot verwijdering van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl