Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0988

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	5 oktober 2026
Klacht van	De heer [naam 1] verder te noemen de consument en mevrouw [naam 2]
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet behandelbaar, 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 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. De kern

De consument had bij de bank een doorlopend krediet. Nadat betalingsproblemen waren ontstaan, heeft de bank op 29 augustus 2023 een bijzonderheidscode 2 (opeising) en op 25 oktober 2023 een achterstandscode (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) (hierna gezamenlijk: de registraties). Nadat de schuld volledig was voldaan, heeft de bank een werkelijke einddatum van 12 maart 2025 geregistreerd. De consument betwist de technische juistheid van de registraties niet. Hij vordert uitsluitend dat de bank de registraties voortijdig verwijdert. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet voortijdig hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering daarom af.

3. De beoordeling

De commissie maakt een belangenafweging

3.1 De registraties vormen een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[1] De consument kan op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. De bank moet de registraties verwijderen, tenzij haar belangen bij handhaving daarvan zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij voortijdige verwijdering.[2] De commissie maakt een belangenafweging die in het nadeel uitvalt van de consument. De bank hoeft de registraties dus niet te verwijderen. De commissie licht dit hieronder toe.

Alleen de klacht van de consument over de registraties op zijn naam is behandelbaar

3.2 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, benoemt zij eerst een formeel punt. De consument heeft de klacht samen met zijn partner ingediend. De registraties, geplaatst door de bank, staan echter alleen op naam van de consument, niet op naam van zijn partner. Kifid behandelt alleen klachten van consumenten over hun eigen BKR-registratie(s). Voor zover de klacht ziet op registraties op naam van de partner door andere financiële dienstverleners, is de klacht daarom niet-behandelbaar. Dat doet niets af aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, die hieronder volgt.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat voornoemde registraties, zie onder 2, technisch juist zijn. De beoordeling van de commissie blijft dus beperkt tot de voornoemde belangenafweging.

De belangen van de consument

3.4 De consument vindt dat de registraties niet meer proportioneel zijn. Hij stelt in dat verband dat de financiële problemen zijn ontstaan in een moeilijke periode in zijn privéleven in verband met een relatiebreuk. Hij heeft inmiddels een nieuwe partner en voert aan dat zijn financiële situatie aanzienlijk is verbeterd. Hij werkt als eerste monteur en heeft een vast dienstverband. Volgens de door hem overgelegde salarisspecificatie bedraagt zijn bruto jaarinkomen € 41.651,-. Zijn partner ontvangt maandelijks een WIA-uitkering. Ook heeft de consument een screenshot van zijn Mobiel Bankieren omgeving overgelegd waaruit blijkt dat op de spaarrekening die hij samen met zijn partner aanhoudt een bedrag van € 5.732,45 staat.

3.5 Daarnaast wil de consument zijn huidige woning verbouwen, waar hij op dit moment woont met zijn partner. De woning is volgens hem onvoldoende geschikt om de twee kinderen van zijn partner een eigen kamer te bieden.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de AVG.
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Onder meer het dak moet volgens de consument worden vernieuwd en geïsoleerd. Voor deze verbouwing heeft hij een aanvullende hypothecaire financiering nodig. De consument wenst daarnaast dat zijn partner zich kan laten bijschrijven op de hypotheekakte. Verder wil hij een airco aanschaffen in verband met de gezondheid van zijn partner. Ten slotte wil hij de zoon van zijn partner financieel ondersteunen bij diens studie. De registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van de financieringen die bij dit alles nodig zijn.

De belangen van de bank

3.6 Daartegenover staan de belangen van de bank bij handhaving van de registraties. Die onderbouwt de bank als volgt. Het CKI heeft als doel consumenten te beschermen tegen overkreditering en kredietverstrekkers te beschermen tegen het risico van wanbetaling. Een registratie van recente betalingsproblematiek stelt een kredietverstrekker in staat om deze betalingsgeschiedenis bij een nieuwe kredietaanvraag mee te wegen.

3.7 Deze belangen rechtvaardigen handhaving van de registraties De betalingsproblemen waren van de consument niet van korte duur of geringe aard. Op de bankrekening is gedurende lange tijd een ongeoorloofde roodstand geweest en de consument voldeed niet aan zijn betalingsverplichtingen. Uiteindelijk heeft de bank de vordering opgeëist en aan een deurwaarder overgedragen, waarna de consument met deze deurwaarder een betalingsregeling is overeengekomen. Ook deze betalingsregeling is niet structureel nagekomen door de consument. Pas in maart 2025 is de vordering voldaan, terwijl reeds sinds eind 2022 de kredietlimiet door de consument werd overschreden.

De belangen van de bank wegen zwaarder

3.8 De commissie ziet dat de omstandigheden waarin de betalingsproblemen zijn ontstaan inmiddels zijn veranderd en dat de financiële positie van de consument is verbeterd. Daar staat tegenover dat de problemen langere tijd hebben geduurd. De consument maakte gebruik van *"Rabo Kort Roodstaan"* met een kredietlimiet van € 1500,- en daarnaast van een creditcard. Vanaf eind 2022 werd de kredietlimiet regelmatig overschreden en vanaf 26 januari 2023 was er op de betaalrekening een vrijwel voortdurende roodstand. Vanaf eind april 2023 voldeed de consument daardoor niet meer aan de voorwaarde dat de betaalrekening ten minste één volledige dag per drie maanden positief moest staan. Nadat meerdere verzoeken tot aanzuivering zonder resultaat waren gebleven, heeft de bank de kredietfaciliteit op 1 augustus 2023 beëindigd en de vordering opgeëist.

3.9 De commissie stelt vast dat ook na overdracht aan een deurwaarder aanvankelijk geen structurele oplossing tot stand kwam. De consument stelde eerst een aflossing van € 100,- per maand voor, terwijl volgens de bank uit het inkomsten- en lastenformulier een afloscapaciteit van € 394,- bestond. Vervolgens is een regeling voor dat bedrag getroffen, maar die is niet nagekomen. De consument heeft uiteindelijk slechts eenmaal € 394,- betaald en daarna geruime tijd niets meer.

Pas op 2 maart 2025 heeft hij het gehele resterende bedrag ineens voldaan. Daarmee hebben de betalingsproblemen ruim twee jaar voortgeduurd. Dat de consument uiteindelijk volledig heeft afgelost, weegt in zijn voordeel mee, maar neemt niet weg dat gedurende lange tijd geen duurzame oplossing tot stand is gekomen.

3.10 Bovendien is onvoldoende gebleken dat de consument een financiële buffer heeft opgebouwd. Uit de door de consument overgelegde screenshot van zijn bankrekening volgt dat op de gezamenlijke spaarrekening van de consument en zijn partner een saldo van € 5.732,45 staat vermeld. De commissie acht dit onvoldoende om daaruit af te leiden dat sprake is van een duurzame financieel stabiele situatie. De screenshot vormt een momentopname en de consument heeft geen nadere informatie verstrekt over de opbouw van dit spaarsaldo. Gelet op de relatief korte periode sinds de aflossing van de schuld is de commissie van oordeel dat onvoldoende is gebleken van duurzame financiële stabiliteit.

3.11 De commissie heeft begrip voor de wensen van de consument, met name de wensen om financiering te verkrijgen om zijn woning aan te passen voor zijn samengestelde gezin, voor andere uitgaven, zoals de aanschaf van een airco en ondersteuning van de studie van de zoon van zijn partner. De commissie is echter van oordeel dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat deze uitgaven en plannen zodanig dringend zijn dat niet kan worden gewacht totdat een groter deel van de bewaartermijn is verstreken. Daarbij neemt de commissie mede in aanmerking dat het aangaan van nieuwe financiering leidt tot hogere lasten, terwijl de consument niet heeft laten zien dat hij die lasten kan dragen. Dat zou anders zijn als de consument zou kunnen laten zien maandelijks een bedrag te kunnen sparen. De commissie neemt ook in aanmerking dat onvoldoende is onderbouwd waarom deze belangen reeds op korte termijn verwezenlijkt moeten worden en waarom uitstel niet mogelijk is.

3.12 Dat de registraties het verkrijgen van (hypothecaire) financiering(en) bemoeilijkt, maakt dit niet anders. Het zichtbaar houden van recente betalingsproblemen is juist één van de functies van het CKI. Potentiële kredietverstrekkers moeten die informatie kunnen betrekken bij de beoordeling van een nieuwe kredietaanvraag.

Conclusie

3.13 Alles afwegend is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij voortijdige verwijdering daarvan. Dit betekent niet dat de registraties gedurende de gehele resterende bewaartermijn zonder meer gehandhaafd moeten blijven. Het staat de consument vrij om opnieuw een verzoek te doen aan de bank om een belangenafweging te maken. Dat wordt opportuun als een substantiëler deel van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat zijn financiële situatie in de tussentijd duurzaam financieel stabiel is gebleven en hij maandelijks weet te sparen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 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