Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0557

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de (resterende) door de bank gedane achterstandsmelding (A-codering) in het CKI van het BKR vanwege een ongeoorloofde roodstand op haar betaalrekening. Voordat de registratie werd geplaatst had de consument de bank aangeboden om de achterstand te betalen met financiële hulp van familie. De bank heeft dit aanbod afgewezen, omdat zij het geen duurzame oplossing vond voor de consument. Het plaatsen van een A-codering na het door de bank geweigerde aanbod is naar het oordeel van de commissie niet juist. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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) de e-mail van de bank van 23 december 2024;
4) de aanvullende stukken van de consument van 24 december 2024;
5) de e-mail van de bank van 15 januari 2025;
6) het verweerschrift van de bank;
7) de repliek van de consument;
8) de dupliek van de bank;
9) de brief van de bank van 24 april 2025;
10) de brief van de consument van 25 april 2025;
11) de brief van de bank van 8 mei 2025;
12) de schriftelijke verklaring van de grootouders van de consument van 12 mei 2025 en
13) de brief van de bank van 10 juni 2025 .

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 hield bij de bank een betaalrekening aan waaraan een creditcard was gekoppeld.

2.2 Op enig moment is de consument ermee bekend geraakt dat zij een saldotekort had op haar betaalrekening door het gebruik van haar creditcard. Daarbij raakte zij er ook mee bekend dat de bank haar betaalrekening en creditcard had geblokkeerd.

2.3 Op 28 februari 2023 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarna de consument een inkomstenlastenformulier heeft ingevuld. Aangezien het inkomstenlastenformulier nog niet compleet was ingevuld, heeft de bank de consument op 2 en 9 maart 2023 verzocht om het formulier aan te vullen. Op 11 maart 2023 heeft de consument het inkomstenlastenformulier volledig ingevuld en aan de bank verstuurd.

2.4 Op 12 april 2013 en 13 april 2023 heeft er opnieuw telefonisch contact plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De bank heeft de consument verzocht een nieuw inkomstenlastenformulier in te vullen, omdat haar maandlasten waren veranderd. De consument heeft de bank aangeboden om de ongeoorloofde roodstand volledig te betalen met spaargeld dat zij elders had. De bank heeft dit aanbod van de consument afgewezen, omdat zij dat wegens de financiële situatie van de consument geen duurzame oplossing vond.

2.5 Op 5 mei 2023 heeft de bank op naam van de consument de achterstand (A-codering) en de opeising (bijzonderheidscode 2) gemeld bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarbij is de vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.6 De consument heeft vervolgens een betalingsregeling met het incassobureau getroffen. Op 20 maart 2024 heeft de consument de laatste betaling voor de openstaande vordering aan het incassobureau verricht. De bank heeft per deze datum een werkelijke einddatum geregistreerd.

2.7 Op 9 april 2024 heeft de consument de bank verzocht om verwijdering van de BKR-registratie. De bank heeft dit verzoek aanvankelijk afgewezen. Nadat de consument de klacht aan Kifid had voorgelegd, heeft de bank besloten om de bijzonderheidscode 2 op naam van de consument te laten verwijderen omdat deze niet meer proportioneel werd geacht.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank verwijdering van de resterende A-codering uit het CKI. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende gesteld.

2.9 Ten eerste had de consument geen weet van de achterstand op haar betaalrekening, omdat zij midden in een verhuizing zat op het moment dat de bank haar daarover een brief stuurde. De consument is niet door de bank telefonisch benaderd over de achterstand. In deze periode was de thuissituatie van de consument - die op dat moment 21 jaar was - zo problematisch dat zij met succes urgentie kreeg voor een woning.

2.10 Ten tweede heeft de consument bij de bank gemeld dat er misbruik gemaakt werd van haar creditcard. Tijdens haar verblijf bij een pleeggezin, bewaarde de consument haar creditcard thuis. Deze wilde zij uitsluitend voor vakanties gebruiken. De pincode lag in een map bij haar administratie. In deze periode zijn er forse contante opnames gedaan met de creditcard van de consument, terwijl zij daar geen controle over had. De bank heeft de melding van de consument niet serieus genomen. De bank heeft hierop geen actie genomen en niet de creditcard geblokkeerd. Hierdoor is de achterstand op de betaalrekening opgelopen tot € 2.000,-.

2.11 Ten derde heeft de bank de consument erin belemmerd om de situatie op een verantwoorde manier op te lossen. Daarbij heeft de bank onvoldoende empathie getoond. De consument heeft zich bereid getoond om mee te werken. Zo had de consument aan de bank voorgesteld om het volledige bedrag in één keer af te lossen met financiële hulp van haar familie. Het ging om een schenking van de grootouders van de consument bij wie zij destijds ook verbleef. Dit voorstel is door de bank afgewezen. In plaats daarvan werd aangegeven dat het dossier zou worden overgedragen aan een incassobureau. Alle betalingen die de consument probeerde over te maken werden direct teruggestort naar de oorspronkelijke bron. Daarnaast heeft de consument de bank meerdere malen gevraagd om een betalingsregeling, maar de bank weigerde dit vanwege haar vermeende lage betalings-capaciteit. Ook het verzoek van de consument om uitstel van een maand werd door de bank afgewezen. De betaalregeling met het incassobureau heeft de consument netjes nageleefd.

2.12 Ten vierde vormt de registratie een enorme belemmering voor de consument. De consument beschikt over een leaseauto en zij is van die auto afhankelijk. De consument lijdt aan twee aandoeningen die haar leven sterk beïnvloeden. De consument is fysiek niet in staat om te vertrouwen op het openbaar vervoer, aangezien het haar klachten alleen maar verergert. De leaseauto stelt de consument in staat om naar haar werk te gaan en noodzakelijke medische afspraken bij te wonen. Het huidige leasecontract staat gedeeltelijk op naam van de opa van de consument en hij wil daar na het aflopen van het contract niet meer deel van uit maken. Het huidige leasecontract loopt op korte termijn af en met een A-codering kan de consument geen nieuwe leaseauto krijgen.

Sparen voor een auto is op korte termijn geen optie voor de consument, omdat zij een groot deel van haar spaargeld heeft opgemaakt aan een noodzakelijke verbouwing. Wegens haar vaste lasten duurt het nog een tijd voordat de consument voldoende geld heeft om een auto te kopen.

2.13 Ten vijfde is de financiële situatie van de consument stabiel. De consument heeft een vaste baan bij de overheid en zij beschikt over een goed salaris. Zij heeft geen andere achterstanden en/of schulden.

Het verweer

2.14 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 het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de (resterende) A-codering dient te verwijderen die op naam van de consument in het CKI is geregistreerd. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe gehouden is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het juridisch kader dat geldt bij BKR-registraties

3.2 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de A-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 Een registratie in het CKI van het BKR houdt 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 persoons-gegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoons-gegevens 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]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 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.

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 A-codering en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De bank mocht niet overgaan tot het laten registreren

3.6 Voor de commissie staat vast dat de consument in april 2023 telefonisch heeft aangeboden de achterstand volledig te voldoen. Dat blijkt ook uit de telefoonnotitie waarvan de tekst door de bank is overgelegd. Gelet ook op de verklaring die de consument heeft gestuurd van haar grootouders van 12 mei 2025, is ook voldoende aannemelijk gemaakt dat zij daadwerkelijk over het benodigde geld kon beschikken voor de volledige voldoening van de achterstand. Door voldoening van de achterstand had de consument de registratie van de A-codering kunnen voorkomen.

3.7 De commissie overweegt dat de bank de consument de vraag mocht stellen waar het aangeboden geld vandaan kwam. Gelet op de (financiële) situatie van de consument ten tijde van de achterstand heeft de bank er goed aan gedaan om met de consument te bespreken of het gebruiken van dat geld verstandig was. Dat bespreken is echter iets anders dan het weigeren van de betaling ter voldoening van de schuld. Het had op de weg van de bank gelegen om met de consument de gevolgen van beide keuzes te bespreken, dus ook de registratie van de A-codering in het CKI van het BKR als gevolg van het niet voldoen van de achterstand,. Maar de keuze voor het gebruik van het geld had de bank bij de consument moeten laten, zeker vanwege de grote gevolgen van de negatieve codering.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank ten onrechte op naam van de consument de A-codering heeft laten plaatsen. Gelet op dit oordeel, komt de commissie niet toe aan een belangenafweging.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de A-codering op naam van de consument dient te laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

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:

(...)
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.

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), 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.