Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0647

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	6 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	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 consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 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.

1.4 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 hield bij de bank een (gezamenlijke) betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een creditcard. Door afschrijvingen op de creditcard ontstond op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand. De bank heeft de consument meermaals schriftelijk aangemaand en verzocht de roodstand in te halen. Ook heeft de bank de consument gewaarschuwd voor de gevolgen van registratie bij het BKR. Nadat betaling uitbleef heeft de bank de schuld opgeëist. Op 15 juli 2025 heeft zij een achterstandscodering (A) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten plaatsen. De consument had eerder, eind 2024, schuldhulpverlening aangevraagd en vanaf januari 2025 is sprake van budgetbeheer. Hier is de bank op 6 juni 2025 van op de hoogte gesteld. Op 16 oktober 2025 is de bank akkoord gegaan met het afkoopvoorstel van de consument. Daarbij heeft de bank een bedrag van ongeveer € 812,- kwijtgescholden. Na de afwikkeling hiervan heeft de bank per 11 februari 2026 een bijzonderheidscode 3 (afboeking/kwijtschelding) en een werkelijke einddatum toegevoegd aan de BKR-registraties.

De bewaartermijn is vijf jaar. De consument protesteert hiertegen en vordert vroegtijdige verwijdering van de negatieve BKR-registraties op grond van een belangenafweging. De commissie wijst de vordering af en licht dat hierna toe.

3. De beoordeling

3.1 De consument stelt dat de BKR-registraties op haar naam disproportioneel zijn en niet opportuun. Zij heeft aangevoerd dat zij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat de registraties haar maatschappelijke participatie belemmeren. Zo heeft zij een nieuwe mobiele telefoon nodig maar kan zij deze niet aanschaffen op krediet vanwege de negatieve registraties. De bank heeft ook onvoldoende rekening gehouden met het feit dat de consument tijdig schuldhulpverlening heeft aangevraagd en zich volledig aan het traject heeft gehouden. Haar financiële problemen zijn ontstaan door onvoldoende en weggevallen inkomsten, mede door problemen met het UWV en ziekte van haar partner. Het schuldhulpverleningstraject is in maart 2026 afgerond. De consument heeft al vanaf juni 2022 vast inkomen in de vorm van een uitkering.

3.2 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument en meent dat de negatieve registraties proportioneel zijn. De commissie volgt de stellingen van de bank en is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen, hoe zeer de commissie ook waardering heeft voor de wijze waarop de consument uiteindelijk haar schuldenproblematiek heeft opgelost. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.3. De negatieve registraties die op naam van de consument zijn geregistreerd, zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming 'verwerkingen van persoonsgegevens'.[1] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke 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 rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag ('gerechtvaardigd belang').[3] Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] De consument heeft te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen deze verwerking van haar persoonsgegevens.[5]

---

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.

Als de bank echter dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument mogen de BKR-registraties blijven staan. De commissie moet dus op basis van de AVG een belangenafweging maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.4 Voor de commissie is in het kader van de belangenafweging voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de negatieve registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consument heeft te maken gehad met een problematische schuldsituatie die uiteindelijk heeft geleid tot schuldhulpverlening. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment duurzaam stabiel is. De afkoopregeling met de bank is per februari 2026 afgewikkeld en de vijf-jaarstermijn is toen aangevangen, zodat van de registratietermijn pas enkele maanden is verstreken. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van haar betaalhistorie. De door de consument aangevoerde belangen bij verwijdering van de BKR-registraties hebben niet een zodanig noodzakelijk en acuut karakter dat handhaving van de registraties niet langer gerechtvaardigd is.

3.5 De commissie wijst er wel op dat als een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, de consument een belang heeft en de consument dan (nog) financieel stabiel is, de bank bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging zal maken.

3.6 Voor zover de consument zich heeft beklaagd over de interne klachtenprocedure bij de bank merkt de commissie op dat dit klachtonderdeel niet kan leiden tot toewijzing van haar vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/. 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.