Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0603

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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

2. De kern

De consument had een Mastercard Card Black bij ICS en heeft hiermee in 2024 uitgaven gedaan. De consument heeft deze uitgaven niet terugbetaald. Hierdoor is een betalings-achterstand ontstaan van €2.519,99, die door wettelijke rente is opgelopen tot € 2.606,66. Omdat de achterstand niet werd ingelopen, heeft de bank op 5 juli 2024 een code A (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren en - na opeising van het krediet - op 3 september 2024 een code 2 (opeising). Deze code 2 is later verwijderd. De schuld is nog niet afgelost, waardoor er geen werkelijke einddatum in het CKI van het BKR is geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de code A (hierna: de registratie) wegens onjuiste communicatie en disproportionaliteit, gelet op zijn persoonlijke situatie. De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te laten verwijderen en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registratie op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR. Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie door de bank terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is. De consument meent echter dat de registratie moet worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de registratie niet hoeft te laten verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.1 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.2 De registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[2] De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Om persoonsgegevens te mogen verwerken, is een wettelijke grondslag nodig.[3] De bank (en derden) mag de registratie verwerken op grond van hun gerechtvaardigd belang.[4]

3.3 Bij de verwerking van persoonsgegevens moet altijd worden voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[5] Dit houdt in dat de inbreuk op de belangen van de betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de consument minder nadelige wijze kan worden bereikt.[6]

3.4 De betrokkene (de consument) heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[7] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[8]

---

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG.
[3] Artikel 6 AVG.
[4] Artikel 6 lid 1 sub f AVG; HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] HR 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, r.o. 3.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] HR 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, r.o. 3.4, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[7] Artikel 21 lid 1 AVG.
[8] Artikel 17 lid 1 sub c AVG en artikel 21 lid 1 AVG.

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.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.[9]

Belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.6 De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te laten verwijderen, omdat de door de bank aangevoerde belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Het belang van de bank is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en de bescherming van potentiële kredietverstrekkers tegen wanbetaling, door hen op de hoogte te stellen van de betaalhistorie van de consument. Deze bescherming is in dit geval nog langer nodig, gelet op de volgende omstandigheden.

Er is geen sprake van een stabiele financiële situatie

3.7 Verwijdering van de registratie zou geen juist beeld geven van de huidige financiële situatie van de consument. Niet is gebleken dat de consument in een stabiele financiële situatie verkeert. Om van een stabiele financiële situatie te kunnen spreken, moet de consument aantonen dat hij zijn financiële situatie op orde heeft en onderbouwen dat dit in de toekomst ook zo zal zijn. Dat heeft de consument niet gedaan. De schuld staat immers nog open zodat er nog geen werkelijke einddatum in het CKI van het BKR is geregistreerd. Ook zijn de uitgaven van de consument hoger dan zijn inkomen. Daarbij komt dat de consument nog andere schulden heeft. Bovendien heeft de consument niet aangetoond dat hij beschikt over spaargeld. Daarnaast is er beslag gelegd op zijn inkomen. De consument erkent zelf ook dat er, door zijn psychische klachten en WIA-uitkering, geen reëel perspectief is op aflossing van de schuld.

3.8 De consument voert dit laatste ook aan als argument om zijn registratie te laten verwijderen. De commissie oordeelt dat juist het feit dat de consument geen reëel aflossingsperspectief heeft, benadrukt dat de consument en potentiële kredietverstrekkers nog langer tegen overkreditering moeten worden beschermd.

Persoonlijke situatie consument

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen feiten gesteld, waaruit een zwaarder wegend belang bij verwijdering van de registratie blijkt. De consument heeft gesteld dat de registratie zorgt voor ernstige psychische klachten, die direct effect hebben op zijn dagelijks functioneren en herstel.

[9] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en artikel 21 lid 1 AVG.

De consument haalt deze omstandigheid aan als argument voor verwijdering van de registratie. Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke persoonlijke situatie van de consument, kan dit er niet toe leiden dat de registratie moet worden verwijderd. Verwijdering van de registratie zou immers leiden tot een onvolledig beeld van de betaalhistorie van de consument voor potentiële kredietverstrekkers.

Er is geen acute noodsituatie, die verwijdering van de registratie rechtvaardigt

3.10 Ook is niet gebleken dat de consument in een acute noodsituatie verkeert of dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden, die een vroegtijdige verwijdering van de registratie zou kunnen rechtvaardigen. De consument verkeert weliswaar in een ernstige psychische situatie, waar de commissie alle begrip voor heeft, maar de consument heeft onvoldoende gronden aangevoerd waaruit blijkt dat sprake is van een acute noodsituatie.

BKR-registratie belemmert de consument niet in het verkrijgen van een woonruimte

3.11 Wat bij het oordeel van de commissie verder een rol speelt, is dat de consument niet heeft onderbouwd dat de registratie hem belemmert in het verkrijgen van (een urgentieverklaring voor) een woonruimte. Hij heeft gesteld dat hij op korte termijn een andere woonruimte nodig heeft. Het is echter niet gebleken dat de registratie een belemmering vormt voor het verkrijgen van zo'n urgentieverklaring. Voor zover de consument stelt dat hij een woning zou kunnen kopen en de registratie hem hierbij belemmert, heeft hij niet aannemelijk gemaakt dat hij in zijn situatie een hypothecaire financiering kan verkrijgen.

Dat andere financieel dienstverleners hun registratie verwijderen, rechtvaardigt verwijdering van deze registratie niet

3.12 De consument voert aan dat andere financiële dienstverleners onder dezelfde omstandigheden wél zijn overgegaan tot (tijdelijke) verwijdering van de registratie. Dit argument overtuigt niet. Bij een verzoek tot verwijdering van een registratie maakt iedere financiële dienstverlener zijn eigen afweging. Hierdoor kan verwijdering van de registratie bij financiële dienstverlener A geen argument vormen voor verwijdering van de registratie bij dienstverlener B.

Onjuiste communicatie over hoogte schuld is geen argument voor verwijdering

3.13 De consument voert verder aan dat de communicatie van ICS over de schuld onjuist en onduidelijk is geweest en dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat er geen schuld meer bestaat. De commissie oordeelt dat ICS de registratie niet op die grond hoeft te verwijderen. Er is geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen aan de kant van de consument dat er geen vordering meer bestaat.

Allereerst niet omdat het feit dat ICS een bedrag van € 0,00 heeft laten registreren bij BKR in overeenstemming is met artikel 25 lid 8 van het Algemeen Reglement CKI, dat geldt tussen ICS en BKR.[10] Op grond hiervan meldt ICS alleen negatieve betalingservaringen, zonder het contractbedrag te benoemen.

3.14 Hoewel ICS een fout heeft gemaakt door de consument op 21 november 2025 te laten weten dat de openstaande schuld € 0,00 bedraagt, heeft ICS deze fout binnen enkele dagen rechtgezet. Ook had ICS in de maanden hiervoor wel het juiste openstaande bedrag aan de consument doorgegeven. De consument heeft de ontvangst van deze correspondentie niet betwist en hij heeft ook niet gesteld, noch bewezen dat hij betalingen aan ICS heeft verricht die ICS niet heeft verwerkt. Ook als de consument ervan uit had mogen gaan dat de vordering sinds november 2025 niet meer bestond, is dit onvoldoende om de registratie te verwijderen.

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

[10] Artikel 25 lid 8 Algemeen Reglement CKI.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit de AVG en uit het Algemeen Reglement CKI te vinden.

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 17 **Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")**

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: (...)

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; (...)

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), 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. (...)

Algemeen Reglement CKI

ARTIKEL 25 ZAKELIJKE OVERIGE FINANCIËLE VERPLICHTINGEN

8 De zakelijke klant meldt alleen negatieve betalingservaringen (achterstand en/of bijzonderheden) zonder vermelding van contractbedragen.