Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0349

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	13 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste werkelijke einddatum van 17 maart 2025. Hij wil dat deze wordt gelijkgesteld met de overige bijzonderheidscoderingen, die in 2012 in het CKI van het BKR zijn geplaatst, ten aanzien van het krediet. De facto vordert de consument daarmee verwijdering van de BKR-registraties. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond welke zwaarwegende belangen hij daarbij heeft. Het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties weegt op dit moment dus zwaarder. Daarbij heeft ook een grote rol gespeeld dat van de bewaartermijn van vijf jaar slechts iets meer dan een jaar is verstreken. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift 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. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument had bij de bank twee kredieten waarop een betalingsachterstand is ontstaan. Eén krediet is in mei 2020 door hem afbetaald en inmiddels niet meer zichtbaar in het Centraal Krediet Informatiesystemen (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Het andere krediet, dat in eerste instantie niet is afbetaald door de consument, is het krediet waarover het in deze zaak gaat.

2.2 Op 6 en 9 juli 2012 heeft de bank twee brieven gestuurd aan de consument, waarin hem verzocht is het krediet af te betalen. De bank heeft erop gewezen dat zij het krediet zal opeisen bij niet-betaling, alsmede dat zij de betalingsachterstand en de opeising zal registreren in het CKI bij het BKR.

2.3 Op 31 juli 2012 zijn, ten aanzien van het krediet, de volgende bijzonderheidscoderingen geplaatst:

- Op 31 juli 2012: A-codering
- Op 31 juli 2012: 2-codering

2.4 Op enig moment in 2018 heeft de bank, bij gebrek aan betaling, een bedrag van € 989,17 ten aanzien van het krediet als oninbaar afgeboekt en een bijzonderheidscodering 3 in het CKI van het BKR geplaatst.

2.5 Op 17 maart 2025 heeft de consument de openstaande schuld volledig afbetaald, is de bijzonderheidscodering 3 verwijderd en heeft de bank ten aanzien van het krediet een werkelijke einddatum van 17 maart 2025 laten plaatsen in het CKI, die vanaf die datum vijf jaar zichtbaar blijft in het CKI van het BKR.

De vordering en klacht

2.6 De consument vordert dat de bank alle registraties in het BKR-register op zijn naam uit hoofde van het krediet op één en dezelfde datum, te weten 31 juli 2012, plaatst. De facto betekent dit dat de werkelijke einddatum, die nu 17 maart 2025 is, tevens op 31 juli 2012 wordt geplaatst en dat aldus de BKR-registraties verdwijnen uit het CKI. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan:

- Ten eerste heeft de consument goed meegewerkt met de bank om zijn schuld af te lossen. Hij heeft contact opgenomen met de bank om te vragen hoeveel openstaande schuld hij nog had, waarna dit aan hem is doorgegeven en hij direct alles heeft betaald. Ook nadat de bank had gemeld dat er nog een openstaande schuld was nadat hij gedacht alles afbetaald te hebben, heeft hij direct de openstaande schuld ingelost. Het is hem niet te verwijten dat de bank een openstaande betaling niet aan hem heeft doorgegeven.
- Ten tweede is hij nu voldoende financieel stabiel en is het daarom niet gerechtvaardigd dat de BKR-registraties zichtbaar blijven. Hij verdient momenteel € 3.500,- netto per maand en hij heeft € 30.000,- spaargeld.

Het verweer

2.7 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

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank verplicht kan worden de BKR-registraties ten aanzien van het krediet allemaal op 31 juli 2012 te plaatsen. Voor het beantwoorden van die vraag komt het erop neer of de bank verplicht kan worden de werkelijke einddatum van het krediet, op 17 maart 2025 geplaatst, op 31 juli 2012 kan worden gezet, waardoor de BKR-registraties automatisch verwijderd zouden zijn.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de A en 2-registraties door de bank in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI zijn geplaatst en dus (technisch) juist zijn. De partijen zijn echter wel in geschil over de technische juistheid van de werkelijke einddatum.

De werkelijke einddatum is technisch juist geplaatst

3.3 Voor wat betreft de technische juistheid van de werkelijke einddatum overweegt de commissie als volgt. Het staat voor de commissie vast dat de bank op enig moment in 2018 een bedrag van € 989,19 heeft afgeboekt en vervolgens een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument heeft geplaatst. De bank heeft aangevoerd dat deze afboeking en registratie niet betekenden dat de openstaande schuld was kwijtgescholden. In 2025 heeft de consument de openstaande schuld toch afbetaald en is de bijzonderheidscodering 3 verwijderd, waarna de bank de werkelijke einddatum heeft geplaatst op 17 maart 2025. De commissie is van oordeel dat het afbetalen van een krediet zowel een verwijdering van de bijzonderheidscodering 3 als het plaatsen van een werkelijke einddatum rechtvaardigt. Het CKI dient een juist en volledig beeld te geven van de betaalhistorie van de consument. Daar hoort bij dat uiteindelijk op 17 maart 2025 de schuld door de consument is afbetaald en dat dus de werkelijke einddatum is en vanaf dat moment de bewaartermijn van 5 jaar gaat lopen.

3.4 Uit het voorgaande volgt dat de werkelijke einddatum technisch juist is. De commissie ziet hierin dus geen reden om de werkelijke einddatum op een andere datum te plaatsen dan wel te verwijderen.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.5 Nu de commissie van oordeel is dat de BKR-registraties technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie te beoordelen of de registraties op grond van een belangenafweging op dezelfde datum moeten worden geplaatst dan wel moeten worden verwijderd. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] De BKR-registraties houden 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 persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke (de bank) 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.8 De voornoemde registraties en de werkelijke einddatum blijven in beginsel voor vijf jaar, nadat bij het BKR de werkelijke einddatum is gemeld, zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 17 maart 2030. Bij de vraag of de BKR-registraties in stand moeten blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

De wederzijdse belangen van partijen

3.9 De door de consument aangevoerde belangen zijn vermeld onder 2.6.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij kredietverstrekkers. De BKR-registraties geven inzicht in het feit dat de consument een betalingsachterstand ten aanzien van het krediet heeft gehad en dat hij het krediet pas in 2025 (volledig) heeft afgelost. Ten slotte stelt de bank dat zij geen belangenafweging kan maken in dit specifieke geval, omdat de consument niet voldoende bewijsstukken heeft aangeleverd.

[1] Alle relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de Bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De belangenafweging

3.11 De commissie is van oordeel dat de bankvoldoende heeft aangetoond dat zij op dit moment belangen heeft die dwingend gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties te handhaven die zwaarder wegen dan de door de consument gestelde belangen. De commissie merkt daarbij op dat ook de bank summier is geweest in het benoemen van haar belangen bij het in stand houden van de BKR-registraties, zij het dat de bank naar eigen zeggen niet tot een belangenafweging is kunnen komen omdat de consument te weinig heeft aangevoerd.

3.12 Naar het oordeel van de commissie spreekt in het voordeel van de consument dat hij de openstaande schuld bij de bank uiteindelijk helemaal heeft afgelost. Daarnaast spreekt ook in zijn voordeel dat hij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd heeft, reeds sinds 1 december 2022.

3.13 In het nadeel van de consument weegt echter mee dat hij geen bewijs van spaargeld heeft geleverd, hoewel hij wel heeft aangevoerd over € 30.000,- spaargeld te beschikken. Bovendien laat de commissie in het nadeel van de consument meewegen dat hij alomvattend niet duidelijk is geweest over zijn belangen bij gelijkstelling van de werkelijke einddatum met de overige bijzonderheidscoderingen. De consument heeft ondanks dat hem dat is verzocht onvoldoende duidelijk gemaakt wat zijn belangen zijn bij verplaatsing van de werkelijke einddatum of verwijdering van de BKR-registraties. Van zijn stelling dat de bank is vergeten een nog openstaande schuld aan hem door te geven, heeft hij bovendien geen bewijs geleverd.

3.14 Daarnaast is voor de commissie het volgende van belang. Het staat vast dat de consument het krediet lange tijd door de consument niet is afbetaald en uiteindelijk pas op 17 maart 2025 aan de bank is terugbetaald. Dit betekent dat van de bewaartermijn van vijf jaar slechts iets meer dan een jaar is verstreken. De commissie acht in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.15 Op dit moment volgt niet uit de feiten dat de consument geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering. Voor zover de consument belangen heeft aangevoerd zijn deze onvoldoende duidelijk en zwaarwegend om voortijdige verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Met name de belangen van andere kredietverstrekkers tegen mogelijke financiële risico's wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een voortijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrijstaat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen.

De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank mogelijk een andere afweging maakt als een veel langere periode van de bewaartermijn is verstreken, hij een daadwerkelijk zwaarwegend belang heeft en de consument (nog steeds) financieel stabiel is.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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. 8/9 De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

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:

a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
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;
d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings verantwoordelijke 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.

(...)