# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0975

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 28 september 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Ondanks dat de consument hiertoe in de gelegenheid is gesteld, heeft hij geen inhoudelijke reactie op het verweerschrift ingediend.

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 heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In 2021 zijn hierop betalingsachterstanden ontstaan, waarna de bank op 1 februari 2023 een achterstandscode A heeft geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Per 28 mei 2024 is de achterstand ingelopen en heeft de bank een herstel-codering H geregistreerd. De achterstands- en herstelcodering worden hierna aangeduid als de coderingen. De consument verzoekt de commissie om de coderingen te verwijderen op grond van een belangenafweging. De consument wil noodzakelijk onderhoud aan zijn woning uitvoeren en consumptieve leningen oversluiten, en de coderingen belemmeren hem hierbij. De bank vindt dat de belangenafweging in haar voordeel moet uitvallen. De commissie vindt dat ook. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*De commissie moet een belangenafweging uitvoeren*

3.1 De coderingen zijn persoonsgegevens van de consument die door de bank worden verwerkt op de grond 'gerechtvaardigd belang'.[1] Dat houdt in dat de consument bezwaar kan maken tegen deze verwerking vanwege zijn specifieke situatie en omstandigheden. De bank moet de verwerking stoppen, en dus de coderingen verwijderen, tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – het belang van de consument.[2] Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

*De belangen van de bank wegen zwaarder*

3.2 De uitkomst van deze belangenafweging is dat de bank voldoende heeft aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan.

*De belangen van de bank*

3.3 De bank heeft aangevoerd dat haar belang is gelegen in bescherming van de consument tegen overkreditering en bescherming van kredietverstrekkers tegen financiële risico's. Deze belangen worden volgens de bank gediend door een betrouwbaar en volledig kredietsysteem. Volgens de bank is deze bescherming in dit geval nog nodig, gelet op onder andere het ontstaan van de achterstand, de duur van de achterstand en de korte periode na herstel.

*Geen verminderde verwijtbaarheid*

3.4 De commissie is dit met de bank eens. Zij overweegt daartoe allereerst dat het ontstaan van de betalingsachterstanden voor risico van de consument komt. De consument is in 2021, naast zijn vaste baan, een eigen e-commerce onderneming begonnen. Hij heeft daarbij veel geld geïnvesteerd in online marketing en advertenties. Vanwege tegenvallende resultaten heeft de consument de onderneming naar eigen zeggen na een klein jaar weer beëindigd en is hij weer fulltime gaan werken. De consument geeft aan te hebben geleerd van dit avontuur. De bank heeft op dit punt aangevoerd dat de consument haar heeft verteld dat hij in het voorjaar van 2022 nog een grote hoeveelheid voorraad heeft ingekocht. Deze inkoop zou hebben geleid tot een creditcardschuld en dat zou de reden zijn geweest voor de betalingsachterstand bij de bank. Uit het BKR-overzicht van de consument is daarnaast af te leiden dat hij eind 2022 nog een zakelijke lening is aangegaan.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 en artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Hoe het precies zit met de onderneming kan de commissie daarom niet vaststellen, maar dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan, is de verantwoordelijkheid van de consument en de commissie ziet geen reden om deze oorzaken minder zwaar te laten meewegen in de belangenafweging.

*De keuzes van de consument*

3.5 Het handelen van de consument na het ontstaan van de betalingsachterstanden ondersteunt ook de stelling van de bank dat bescherming nog nodig is. Volgens informatie van de bank, die de consument niet heeft weersproken, is de eerste betalingsachterstand bij de bank in oktober 2021 ontstaan. Vervolgens heeft de consument naar eigen zeggen enkele leningen afgesloten om in cryptovaluta te investeren. Hiermee heeft hij nog eens extra financiële verplichtingen op zich genomen in een periode waarin hij zijn verplichtingen tegenover de bank al niet volledig kon nakomen. Ondanks de oplopende betalingsachterstanden bij de bank is de consument eind 2022 nog een (zakelijke) lening aangegaan voor een BMW 5-serie. Ook heeft de bank onweersproken aangevoerd dat zij tussen november 2022 en juni 2023 geen contact met de consument heeft kunnen krijgen, terwijl de achterstanden alleen maar zijn opgelopen. En dat de consument heeft geweigerd om inzage te geven in zijn inkomsten en uitgaven. Vervolgens heeft de consument volgens de bank ook een ongeoorloofd debetsaldo op de betaalrekening laten ontstaan. En de consument is volgens de bank niet ingegaan op het eerste aanbod van de bank in juni 2023 om een budgetcoach in te schakelen. De consument heeft al deze stellingen van de bank niet weersproken, zodat de commissie hiervan uitgaat.

*De totale schuldenpositie*

3.6 De consument heeft het tweede aanbod van een budgetcoach in augustus 2023 wel geaccepteerd. Uit een inventarisatie is volgens de bank gebleken dat de consument een totale schuld had van ca. € 30.000,- bij twaalf schuldeisers.

*Nog geen stabiele financiële situatie*

3.7 De consument heeft aangetoond dat hij beschikt over een vast dienstverband en een goed salaris van ruim € 4.000,- netto, exclusief CAO-verhogingen en 13$^{e}$ en 14$^{e}$ maand. Desondanks kan de commissie nog niet vaststellen dat de financiële situatie van de consument voldoende stabiel is. Ondanks het goede inkomen heeft het ruim anderhalf jaar geduurd voordat de achterstanden bij de bank van ca. € 6.500,- zijn ingelopen. Verder heeft de consument aangegeven dat hij pas sinds mei 2025 volledig schuldenvrij is. En de consument heeft niet laten zien dat hij sinds het afbetalen van alle schulden een financiële buffer heeft opgebouwd om tegenvallers op te vangen of dat hij heeft kunnen sparen voor bijvoorbeeld onderhoud aan de woning. Ook heeft hij niet gesteld of aangetoond dat hij niet heeft kunnen sparen omdat hij het geld aan onderhoud van de woning heeft uitgegeven. De bank heeft daarnaast ook aangevoerd dat de consument zijn inkomen volledig uitgeeft. De consument heeft dit niet weersproken.

Al deze omstandigheden leiden tot het oordeel dat de consument een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar moet gebruiken om te laten zien dat hij financieel stabiel is en blijft.

*Het belang van de consument*

3.8 De consument heeft aangevoerd dat hij een lening wil afsluiten om gebreken aan zijn woning te verhelpen en de woning te verbeteren en te verduurzamen. De woning heeft last van vocht, lekkages en schimmel. Volgens de consument is het geen goede leefomgeving voor zijn gezin met vier kinderen. Ook wil de consument zijn lopende leningen oversluiten tegen gunstigere voorwaarden om zo zijn maandlasten te verlagen.

3.9 De commissie erkent dat de consument een belang heeft bij het verhelpen van de gebreken aan zijn woning en begrijpt dat de huidige situatie niet wenselijk is. Maar dit belang weegt niet zwaarder dan het belang van de bank om de consument en kredietverstrekkers te beschermen. De omstandigheden van de consument, met name de lange duur van de achterstand, het moeizame contact, de overige financiële problemen, het ontbreken van een buffer en de korte periode sinds de aflossing, zijn zodanig dat deze bescherming op dit moment nog moet worden geboden. Daar komt bij dat van de consument met zijn inkomen en dat van zijn partner mag worden verwacht dat zij eerst zelf, zonder lening, een begin maken met het uitvoeren van het meest noodzakelijke onderhoud.

*Een toekomstige belangenafweging kan anders uitpakken*

3.10 De commissie sluit niet uit dat de bank op een nieuw verwijderingsverzoek een andere afweging zal maken. Bijvoorbeeld als er meer tijd van de bewaartermijn zal zijn verstreken, de consument geen nieuwe schulden zal hebben gemaakt en zijn financiële situatie 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 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