Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0042

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

Datum uitspraak	14 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank, 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 negatieve BKR-registraties (A en 3) in het CKI. De consument stelt dat de BKR-registraties die geplaatst zijn na de start van de schuldhulpbemiddeling niet terecht zijn, omdat hij niet mocht betalen aan individuele schuldeisers. De commissie is van oordeel dat de registraties een weergave zijn van de feiten. De belangen van de bank bij het handhaven van de registraties wegen zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering van de consument 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; 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 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 beschikte bij de bank over een betaalrekening met een kredietlimiet van € 1.000,-. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Omdat er meer dan 90 dagen sprake was van een roodstand, is per 23 januari 2023 de kredietlimiet van de consument vervallen. Op 10 april 2023 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd voor een BKR-registratie indien hij niet binnen 2 weken de achterstand zou betalen. Op 24 april 2023 heeft de bank met de consument een betalingsregeling getroffen. Na 2 termijnen ontving de bank geen betalingen meer van de consument.

2.3 Op 6 november 2023 heeft de consument aan de bank doorgegeven dat hij gebruik maakte van schuldhulpverlening. Op 19 december 2023 is de consument gestart met een minnelijk schuldtraject. Zijn totale schuld was op dat moment € 55.141,11. Diezelfde dag heeft de bank van de consument het verzoek ontvangen om de vordering door te geven aan Kredietbank Nederland. Per 16 januari 2024 heeft de bank een achterstandscodering (A) gemeld in het CKI van het BKR.

2.4 Op 4 juni 2025 ontving de bank een uitkering saneringskrediet waarmee een deel van de schuld is betaald. Vervolgens heeft de bank bijzonderheidscode 3 gemeld in het CKI van het BKR met de praktische aflosdatum per diezelfde datum.

2.5 Op 10 juni 2025 heeft Kredietbank Nederland de consument per brief geïnformeerd dat de schuldhulpverlening klaar is en hij zich genoeg heeft ingezet om de schulden te betalen. In de brief staat verder dat de consument sinds de start van de schuldbemiddeling € 22.003,16 heeft gespaard voor het terugbetalen van zijn schulden van totaal € 55.141,11. Aangezien de consument niet de schulden volledig kon terugbetalen, heeft Kredietbank Nederland met de schuldeisers afgesproken dat zij een eventuele restschuld kwijtschelden.

2.6 Op 24 juni 2025 heeft de consument de bank verzocht de negatieve BKR-registraties te verwijderen. Op 25 juni 2025 heeft de bank per e-mail het verzoek van de consument afgewezen. Nadat de consument zijn klacht bij de bank had ingediend, heeft de bank de datum behorende bij de achterstandscodering (A) in het CKI gewijzigd van 16 januari 2024 naar 24 april 2023.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert van de bank verwijdering van zijn negatieve BKR-registraties in het CKI. Ter onderbouwing van zijn vordering, stelt hij het volgende.

2.8 Ten eerste zijn de negatieve BKR-registraties in het CKI onterecht. Voordat de consument startte aan het schuldtraject was er nog geen sprake van een negatieve registratie. De negatieve BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument ná het starten van het schuldtraject geen betalingen mocht verrichten aan de individuele schuldeisers. De bank mocht geen nieuwe BKR-registratie plaatsen voor schulden die onder het schuldtraject vielen.

2.9 Ten tweede is het disproportioneel om de negatieve BKR-registraties in stand te laten. De consument is schuldenvrij en hij heeft een schuldhulptraject succesvol afgerond.

Hij is financieel gezond. De consument verdient genoeg en is zijn spaarrekening aan het vullen. De consument kan 5 jaar geen huis kopen, terwijl hij nu in een dure huurwoning woont. De hoge huurlasten zorgt ervoor dat de consument hoge vaste lasten heeft. Het kopen van een woning draagt bij aan een financieel gezonde toekomst. Daarnaast kan de consument geen telefoonabonnement nemen. De consument wordt verder beperkt in het leasen van een auto. De consument werkt in de Europoort van Rotterdam waar geen openbaar vervoer komt. Hij is dus afhankelijk van een auto. Door het verleden beschikt de consument niet over voldoende spaargeld om een nieuwe auto geheel zelf te kopen.

Het verweer

2.10 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 gehouden is de negatieve BKR-registraties te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe is gehouden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De technische juistheid van de BKR-registraties

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van het reglement CKI dient de bank de consument van te voren schriftelijk te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR.[1] Als een consument niet aan zijn betalingsverplichting voldoet op grond van een overeenkomst, is de bank verplicht een achterstandscode (A) te melden. In het geval de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt tegen finale kwijting, wordt bijzonderheidscode 3 aan het CKI gemeld met een werkelijke einddatum.[2]

3.3 De commissie is van oordeel dat in dit geval de negatieve BKR-registraties (A en 3) technisch juist zijn. Uit de ingediende stukken volgt dat de bank de consument per brief op 10 april 2023 heeft geïnformeerd en gewaarschuwd dat zij de achterstand zou melden bij het BKR indien hij niet binnen twee weken zou betalen. De consument heeft vervolgens de achterstand niet (volledig) betaald. Verder is niet gesteld of gebleken dat de consument op 4 juni 2025 de schuld na de schuldhulpverlening volledig aan de bank heeft betaald.

[1] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[2] Artikel 13 lid 2 reglement CKI.

Evenmin is gebleken dat het bedrag dat de bank heeft kwijtgescholden lager was dan € 250,-.

3.4 Dat de consument gebruik maakte van schuldhulpverlening per 19 december 2023 doet niet af aan de technische juistheid van de negatieve BKR-registraties. Daarbij merkt de commissie op dat de consument géén gebruik maakte van de *wettelijke* schuldsanering[3] (WSNP), maar de (vrijwillige) *minnelijke* schuldsanering (MSNP) waarvoor hij met Kredietbank Nederland een stabilisatieovereenkomst heeft getekend.[4] Anders dan de consument veronderstelt, hield het tekenen van deze stabilisatieovereenkomst niet in dat de bank zich moest onthouden van het melden van de feiten in het CKI van het BKR. De bank was geen partij bij de stabilisatieovereenkomst. Ook heeft de consument niet nader onderbouwd op welke grondslag hij vindt dat kredietverstrekkers, zoals in dit geval de bank, geen feiten in het CKI mogen melden als sprake is van een MSNP. Overigens had de bank in dit geval de vooraankondiging al gestuurd voordat de consument was gestart met de schuldhulpverlening.

Het juridische kader van de belangenafweging

3.5 Verder dient het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-codering te worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De BKR-registratie 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 persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

3.7 Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens 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.

3.8 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.

---

[3] Op de Wettelijke Schuldsanering is artikel 284 t/m 32 Faillissementswet van toepassing.

[4] Artikel 296 lid 1 Faillissementswet: Anders dan bij de MSNP geldt bij de WSNP dat de schuldenaar van rechtswege de bevoegdheid verliest om over de tot de boedel behorende goederen te beschikken en om ten aanzien van die goederen feitelijke handelingen te verrichten en toe te laten.

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.

3.9 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-codering en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.10 De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang om de negatieve BKR-registraties in stand te laten zwaarder weegt dan het belang van de consument om de negatieve BKR-registraties te verwijderen. De commissie licht dit als volgt toe.

3.11 Op dit moment staat het voor de commissie onvoldoende vast dat de consument financieel stabiel is. De afwikkeling van de totale schuld van de consument dateert van een half jaar geleden. Dat de consument nu schuldenvrij is komt doordat er door meerdere schuldeisers € 33.139,- is kwijtgescholden nadat hij het schuldhulptraject heeft doorlopen. Kredietverstrekkers dienen ook na de afwikkeling van een schuld als deze nog een zekere tijd op de hoogte te zijn van het betaalverleden van de consument in hun afweging al dan niet een financiering aan de consument te verstrekken. Daarbij is de commissie van oordeel dat de consument ook nog steeds beschermd moet worden tegen overkreditering. Eén en ander geldt te meer nu de consument een groot aantal schulden onbetaald heeft gelaten en er meerdere negatieve registraties op zijn naam staan.

3.12 Verder is het de commissie niet gebleken dat sprake is van een dringende persoonlijke noodsituatie die een versnelde verwijdering van de negatieve BKR-registraties rechtvaardigt. De wens een huis te kopen en/of een auto te leasen is daar onvoldoende voor. Daar komt bij dat de commissie niet is gebleken dat er sprake is van verminderde verwijtbaarheid voor het ontstaan van de schulden. De BKR-registraties weerspiegelen juist dat er sprake was van een aanzienlijke betalingsachterstand en een afboeking op schulden waar de consument aansprakelijk voor was.

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

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.

Relevante artikelen uit Algemeen Reglement CKI – 1 juli 2024

Artikel 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

(...)

code 2: de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3: de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

(...)

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 39

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

(...)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

(...)