

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0016

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

Datum uitspraak	7 januari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (A, 3) met een werkelijke einddatum van 11 juli 2024. Volgens de consument zijn de registraties niet (meer) proportioneel, gelet op zijn (financiële) omstandigheden. De registraties belemmeren hem bij het aangaan van een hypothecaire financiering. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 was eigenaar en bestuurder van een besloten vennootschap (hierna: de onderneming). De bank heeft de onderneming in 2016 een financiering verstrekt van in totaal € 235.000,-. De consument heeft zich op 7 oktober 2016 tegenover de bank als borg verbonden voor de nakoming van de verplichtingen van de onderneming aan de bank, ter hoogte van € 75.000,-.

- 2.2 In mei 2018 is het pand waar de onderneming was gevestigd door brand verwoest. Vanaf oktober 2018 heeft de onderneming niet meer aan haar verplichtingen tegenover de bank voldaan.
- 2.3 De bank heeft de consument verzocht om een kopie van de verzekeringspolis in verband met de uitoefening van haar pandrecht op de verzekeringsuitkering, onder meer per brief van 23 oktober 2018. De bank heeft deze polis niet van de consument ontvangen. In deze brief is ook de financiering aan de onderneming opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Per brief van dezelfde datum heeft de bank de consument aangesproken op haar verplichtingen als borg. In deze brief is de consument gewaarschuwd voor een BKR-registratie bij te late betaling.
- 2.4 In december 2018 is de bank gebleken dat de consument de aan de bank verpande vordering op de verzekering heeft overgedragen aan een derde.
- 2.5 Vanaf december 2018 is meerdere keren contact geweest tussen de bank en de consument. Op 26 maart 2019 heeft de bank de consument opnieuw aangesproken tot betaling van € 75.000,- en heeft zij de consument opnieuw gewaarschuwd voor een BKR-registratie.
- 2.6 De bank heeft de borgtochtverplichting in juli 2019 geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR). Zij heeft een achterstandscade (A) geregistreerd per 4 juni 2019 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 4 juni 2019.
- 2.7 Op 17 december 2019 is de onderneming van de consument in staat van faillissement verklaard. Het faillissement is enkele jaren later opgeheven bij gebrek aan baten.
- 2.8 De bank heeft haar vordering op de consument ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. De consument heeft in 2022 en 2023 voorstellen gedaan, die door de bank zijn afgewezen. De bank heeft de consument in februari 2024 gedagvaard. Partijen hebben ter beëindiging van hun geschil een vaststellingsovereenkomst gesloten op 11 juli 2024. Partijen hebben hierin afgesproken dat de consument met ingang van 31 juli 2024 36 maandelijke termijnen van € 378,92 zal betalen en dat de bank het termijnbedrag mag aanpassen als de afloscapaciteit van de consument zal zijn toegenomen. Ook hebben partijen afgesproken dat de bijzonderheidscode 2 wordt aangepast naar een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling).
- 2.9 De consument heeft de eerste 8 termijnbedragen tijdig betaald en heeft op 10 maart 2025 de resterende 28 termijnbedragen ineens voldaan. De bank heeft de consument finale kwijting verleend. Ook heeft zij een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en werkelijke einddatum geregistreerd per 10 maart 2025, terwijl zij de bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) heeft verwijderd. Na bezwaar van de consument heeft de bank de datum van de bijzonderheidscode 3 gewijzigd naar 11 juli 2024, de datum van de vaststellingsovereenkomst.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert dat de bank de code A en de code 3 (hierna: de registraties) verwijderd uit het CKI van het BKR. Hij voert de volgende argumenten aan voor deze vordering.
- De consument heeft een groot belang bij verwijdering van de registraties. De consument wil samen met zijn partner een andere woning kopen en de registraties belemmeren hem daarbij. De huidige woning van de consument vertoonde lange tijd gebreken, waaronder lekkages en vochtproblemen. Hoewel deze gebreken inmiddels door de verhuurder zijn verholpen, is het maar de vraag of deze niet opnieuw de kop opsteken. De verhuurder heeft in het verleden traag gereageerd met het verhelpen van de gebreken. Deze situatie is voor het gezin van de consument onwenselijk. Daarnaast is de woning te klein voor zijn gezin met een kind.
 - Zijn financiële situatie is stabiel. Hij is per februari 2023 werkzaam voor zijn huidige werkgever en beschikt over een vast dienstverband met een goed salaris. Ook beschikt hij over spaargeld en spaart hij sinds februari 2025 maandelijks € 500,- tot €1.000,-. Er zijn geen openstaande schulden.

Het verweer

- 2.11 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 moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de registraties moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van mening dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.
- 3.2 De commissie stelt vast dat de consument niet betwist dat de registraties technisch juist zijn. De bank heeft daarnaast de voor de achterstandscodering vereiste vooraankondigingsbrief overgelegd die zij aan de consument heeft verzonden. Ook staat niet ter discussie dat de bank een deel van haar vordering heeft afgeboekt.

De regels waar de commissie aan toetst

- 3.3 De bank is aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI. De registraties houden een verwerking van persoonsgegevens in als bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).¹ De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het Algemeen Reglement CKI en de AVG. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Dat wil zeggen dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank, 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 consument heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens vervolgens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.³ Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij het handhaven van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

De wederzijdse belangen

- 3.5 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.10. De bank stelt daar het volgende tegenover. Het doel van de registraties is het beschermen van de consument tegen overkreditering en het beschermen van de kredietsector tegen financiële risico's, kort gezegd het tegengaan van problematische schuldensituaties. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument omdat niet is gebleken dat deze bescherming niet meer nodig is. Hierbij weegt zwaar dat de consument na de brand heeft nagelaten om de polis aan de bank te verstrekken en dat is gebleken dat hij met de verzekeringsuitkering andere schulden heeft betaald dan die van de onderneming aan de bank. Ook heeft het lang geduurd voordat er een acceptabele betalingsregeling met de consument is getroffen. Verder blijkt uit het faillissementsverslag dat sprake is geweest van onbehoorlijk bestuur. De consument heeft al na één maand na betaling van het afgesproken bedrag een verwijderingsverzoek ingediend. Dit verzoek komt te vroeg. Niet kan vastgesteld worden dat de consument financieel stabiel is omdat hij geen inzage heeft gegeven in zijn maandelijkse uitgaven en het spaargeld grotendeels afkomstig is van derden, aldus de bank.

¹ De belangrijkste bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie artikel 6 lid 1 sub f AVG.

³ Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De belangenafweging

- 3.6 De commissie overweegt dat het vaste dienstverband, het salaris en de spaarcapaciteit van de consument omstandigheden zijn die in het voordeel van de consument meewegen, net als de omstandigheid dat niet is gebleken dat sprake is van verdere schulden.
- 3.7 Maar daartegenover staan ook omstandigheden die in het nadeel van de consument meewegen. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument, als borg, de opgeëiste vordering van de bank niet in één keer heeft kunnen betalen, blijkt uit het dossier dat de consument zich niet altijd meewerkend heeft opgesteld. De consument verweert zich hiertegen met een beroep op het faillissement van de onderneming en stelt dat de communicatie lange tijd via de curator heeft moeten plaatsvinden. Maar de consument is niet zelf failliet verklaard, alleen zijn onderneming. Het had daarom op zijn weg gelegen om in contact te blijven met de bank en de mogelijkheden voor het treffen van een betalingsregeling te onderzoeken. Daarnaast telt voor de commissie zwaar dat de bank haar pandrecht op de verzekeringsuitkering niet heeft kunnen uitwinnen en dat de consument hier, zo moet de commissie concluderen, een negatieve rol in heeft gespeeld. De consument stelt dat hij in deze periode, als gevolg van de brand, kampte met mentale problemen. Maar de consument heeft niet toegelicht op welke wijze deze problemen hebben verhinderd dat hij de verzekeringspolis aan de bank verstrekke. Vervolgens heeft de consument aangegeven dat hij met de verzekeringsuitkering andere zakelijke schuldeisers dan de bank heeft betaald. Dit geeft geen blijk van een goede betalingsmoraal.
- 3.8 Daarnaast overweegt de commissie dat zij op basis van de stukken van de consument nog niet kan concluderen dat de financiële situatie structureel stabiel is. De consument heeft het verwijderingsverzoek zeer kort na de slotbetaling ingediend. En de huidige financiële situatie van de consument is voor een groot deel te danken aan de omstandigheid dat de bank een aanzienlijk deel van haar vordering op de consument heeft afgeboekt.
- 3.9 Verder weegt de commissie mee dat de bank de werkelijke einddatum van 10 maart 2025, zijnde de datum waarop de laatste betaling is gedaan en het restant is afgeboekt, al in het voordeel van de consument heeft gewijzigd naar 11 juli 2024 en dat de bank de achterstandscade 1 heeft verwijderd, terwijl zij hiertoe niet was gehouden. De bank is de consument daarmee al tegemoet gekomen. Sinds de laatste betaling is pas zeer korte tijd verstreken.
- 3.10 Tot slot weegt mee dat de consument op dit moment beschikt over woonruimte voor hem en zijn gezin en dat op dit moment niet is gebleken dat deze woonruimte niet voldoet. Van een absolute noodzaak is de commissie ook niet gebleken. De commissie hecht er daarbij ook waarde aan dat de consument in het klachtformulier heeft gesteld dat hij alleen een kamer huurt en dat zijn belang is gelegen in het realiseren van een gezinsleven met zijn partner en kind, die niet bij hem wonen.

Uit de door de consument overgelegde huurovereenkomst is het de commissie echter gebleken dat de consument sinds 2022 de gehele woning huurt, en niet slechts een kamer. En uit de repliek van de consument is gebleken dat hij daar ook met zijn gezin woont.

Conclusie

- 3.11 Op grond van het bovenstaande is de commissie van oordeel dat het verzoek van de consument op dit moment nog te vroeg komt en dat de bank heeft aangetoond dat het belang bij het handhaven van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De belangenafweging valt daarmee in het voordeel van de bank uit. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

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 identicator 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;
7. „verwerkingsverantwoordelijke”: een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

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 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.