Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0834

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	22 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V.[1], gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties en een excuusbrief en schadevergoeding omdat de negatieve registraties niet eerder verwijderd zijn. De bank wijst de klacht af. Wel zijn de negatieve registraties gedurende de klachtenprocedure verwijderd omdat de bewaartermijn van vijf jaar verstreek. De commissie hoeft daarom niet meer te oordelen of de negatieve registraties verwijderd moeten worden. Wel is de commissie van oordeel dat de bank een deel van de gevorderde schadevergoeding moet betalen. Het gaat om een deel van de buitengerechtelijke kosten, omdat niet is komen vast te staan dat de bank bij het laatste verwijderingsverzoek nog voldoende belang had om de negatieve registraties te behouden.

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.

[1] Ten tijde van het indienen van de klacht was SNS Bank een handelsnaam van de Volksbank N.V. Op 1 juli 2025 is de Volksbank N.V. verder gegaan als ASN Bank N.V.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2011 heeft de consument een doorlopend krediet van € 5.000,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet). De bank heeft het krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op een gegeven moment ontstond er een achterstand in de betalingen van de consument voor het krediet. De bank heeft daarom per 6 oktober 2015 een achterstandscodering (A) geplaatst in het CKI van BKR. Vervolgens heeft de bank haar vordering op de consument opgeëist. Dit heeft de bank laten registreren met bijzonderheidscode 2 (opeising) per 19 oktober 2015.

2.3 De bank heeft haar vordering op de consument in april 2016 overgedragen aan een incassobureau. De consument is met het incassobureau tot een betalingsregeling gekomen. De consument deed de betalingen aan het incassobureau zonder omschrijving en de betalingen werden niet verwerkt bij de juiste vordering. Het incassobureau heeft de ontvangen betalingen daarom teruggeboekt naar de consument, en hem verzocht rechtstreeks aan de bank te betalen. De consument heeft op 2 juni 2020 de laatste betaling aan de bank verricht. De bank heeft die datum als werkelijke einddatum laten registeren in het CKI van BKR. Volgens het reglement CKI wordt de registratie van het krediet, inclusief de A en de 2, uiterlijk vijf jaar later verwijderd.

2.4 In 2022 heeft de consument de organisatie Dynamiet gemachtigd om namens hem een verzoek bij de bank in te dienen om de A en de 2 (hierna: de negatieve registraties) te verwijderen. De bank heeft dat verwijderingsverzoek afgewezen. In juli 2024 heeft een advocaat namens de consument een e-mail naar de bank gestuurd, met het verzoek om de negatieve registraties te verwijderen. In december 2024 heeft Dynamiet een nieuw verwijderingsverzoek ingediend bij de bank. Ook dat verwijderingsverzoek heeft de bank afgewezen. Vervolgens heeft de consument zijn klacht voorgelegd bij Kifid.

De klacht en vorderingen

2.5 De consument vordert dat de bank de negatieve registraties verwijdert. Daarnaast eist hij een officiële schriftelijke excuusbrief van de bank voor de ernstige schade die hij de afgelopen tien jaar heeft ondervonden. Door de onterechte weigering van de bank om de registratie te verwijderen, heeft zij het leven van de consument onnodig zuur gemaakt. Hij heeft kansen gemist om zijn ideale woning te kopen, hij is woonmogelijkheden misgelopen, en ook zijn kansen op de arbeidsmarkt zijn beperkt geweest omdat hij niet kon verhuizen naar Amsterdam.

Verder vordert hij een passende schadevergoeding voor de geleden immateriële en materiële schade die direct voortvloeit uit deze langdurige en onrechtvaardige registratie. Volgens de consument is zijn schade € 15.000,-. Hij heeft tweemaal kosten moeten maken voor procedures met juridische vertegenwoordiging en hij heeft een advocaat moeten inschakelen. Hierdoor heeft de consument ongeveer € 6.000,- aan juridische kosten gemaakt. De overige € 9.000,- bestaat uit immateriële schade voor gemiste kansen, emotionele schade en beperking van zijn mogelijkheden. Ook vordert de consument wettelijke rente over € 15.000,- sinds 3 maart 2025.

2.6 De financiële problemen ontstonden doordat de consument in 2014 zijn baan verloor als gevolg van de economische crisis. Dit kwam dus niet door onderpresteren van de consument, maar door financiële moeilijkheden bij zijn toenmalige werkgever. Het lukte de consument niet om snel daarna een nieuwe baan te vinden. Toen hij wel weer werk had, was zijn inkomen te laag om alle kosten te dekken.

2.7 De consument is de betalingsregeling met het incassobureau netjes nagekomen. Aanvankelijk bevestigde het incassobureau dat de betaling was afgerond, maar op een gegeven moment bleek dat het incassobureau de betalingen naar een verkeerd account had geboekt. De negatieve registraties zijn onterecht veel te lang blijven staan, terwijl de consument zijn schuld al eerder volledig had voldaan. De consument erkent weliswaar dat hij betalingen heeft gedaan zonder duidelijke omschrijving, maar het incassobureau had genoeg tools in huis (moeten hebben) om de betalingen aan het juiste dossier te koppelen. De consument heeft de betalingen uitgevoerd en die zijn buiten zijn macht om niet in het juiste dossier verwerkt. Voor de consument was het onbegrijpelijk dat het incassobureau het geld terugstortte en hem verzocht het geld zelfstandig naar de bank over te maken. Hij had de schuld immers al volledig afgelost. Dit alles heeft voor veel verwarring en vertraging gezorgd.

2.8 De achterstand ontstond tien jaar geleden. Nu is de financiële situatie van de consument niet meer te vergelijken met die van destijds. Hij heeft een bovenmodaal inkomen uit zijn goedlopende ondernemingen, waarmee hij goed in staat is om te voldoen aan zijn financiële verplichtingen. Hij is vrij van problematische schulden en heeft geen betalings-achterstanden of -problemen. Sinds het plaatsen van de werkelijke einddatum op 2 juni 2020 is inmiddels geruime tijd verstreken.

2.9 De consument heeft belang bij verwijdering van de registraties omdat hij naar (de omgeving van) [Stad 1] wil verhuizen. Hij is met name werkzaam in die omgeving en vrijwel zijn volledige familie- en vriendenkring woont daar. De negatieve registraties vormen daarbij de enige belemmering. De consument heeft onderzocht of hij een woning kan huren, maar dat gaat niet. Hij komt niet in aanmerking voor sociale huur. Huurwoningen in de private sector zijn heel beperkt aanwezig, zijn duur en vaak zijn er secundaire voorwaarden zoals een inkomen van drie à viermaal de huur, een hoge aanbetaling en zelfs in veel situaties ook het overleggen van een BKR-overzicht. Bovendien biedt een koopwoning meer zekerheid.

2.10 Doordat de bank zijn verwijderingsverzoeken telkens afwees, heeft de consument meerdere concrete kansen gemist om een huis te kopen. Als de consument destijds een woning had kunnen kopen, had hij nu niet alleen stabieler kunnen wonen, maar was hij financieel aanzienlijk vooruit gegaan. In de afgelopen jaren zijn de huizenprijzen sterk gestegen en door deze foutieve registratie is hij die vermogensopbouw misgelopen. Omdat de consument geen woning kon kopen, maakt hij nog steeds dagelijks hoge kosten aan woonlasten en reizen. Hij reist elke dag van [Stad 2] naar [Stad 1] voor zijn werk, met alle extra kosten en tijdsdruk die dit met zich meebrengt.

2.11 Jarenlang heeft de consument zich 'het zwarte schaap' gevoeld: iemand die ten onrechte als wanbetaler werd weggezet. Dit heeft geleid tot stress, gevoelens van uitsluiting en een aantasting van zijn persoonlijke levenssfeer. Het beeld dat de registratie schetste, klopt niet met wie hij is en met hoe hij met zijn verplichtingen omgaat.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De commissie zal bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Ruim een maand nadat de consument zijn klacht voorlegde aan Kifid, werden de negatieve registraties verwijderd omdat de bewaartermijn van 5 jaar verstreek. De commissie zal dus niet meer beoordelen of de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat de negatieve registraties al verwijderd zijn. Wel zal de commissie ingaan op de vraag of de negatieve registraties eerder verwijderd hadden moeten worden, en of de daarmee verband houdende vorderingen moeten worden toegewezen.

De inlossing van de vordering

3.2 De consument stelt dat de aflossing van het krediet veel vertraging heeft opgelopen doordat het incassobureau zijn betalingen niet goed verwerkte. De bank reageert hierop door op te merken dat de consument verzaakte om het geld aan te wenden voor de openstaande schuld toen het incassobureau het geld naar hem terugstortte. Pas in januari 2020 toonde de consument zich bereid te betalen aan zijn schuld. En de laatste betaling was op 2 juni 2020.

3.3 De commissie is van oordeel dat, voor zover de consument bedoelt dat de negatieve registraties technisch niet juist zijn omdat de consument de schuld al eerder had ingelost, hij daar onvoldoende voor stelt. De consument betwist niet dat hij de laatste betaling deed op 2 juni 2020, dus het is technisch juist dat die datum als werkelijke einddatum geregistreerd is.

Verder stelt de consument onvoldoende waaruit kan worden afgeleid dat het aan de bank (als opdrachtgever van het incassobureau) te wijten is dat de aflossing vertraging heeft opgelopen. Volgens de consument was het onbegrijpelijk dat hij de bank weer moest betalen, omdat hij de vordering al volledig had afgelost. Dit acht de commissie niet aannemelijk, omdat de consument het geld retour ontvangen had van het incassobureau. Het had voor de consument duidelijk moeten zijn dat de vordering nog niet afgelost was. Het is de commissie niet gebleken dat het incassobureau hier niet voldoende duidelijk over gecommuniceerd heeft. Dat het incassobureau de betalingen heeft teruggeboekt is niet onbegrijpelijk omdat de betalingen door de consument geen of onvoldoende omschrijving hadden en niet konden worden gekoppeld aan een lopend dossier. Zonder nadere onderbouwing, die ontbreekt, is het voor de commissie niet duidelijk waarom de consument niet zou hebben geweten dat hij de vordering van de bank alsnog moest aflossen en waarom hij die aflossing ook niet direct heeft gedaan nadat hij de betalingen retour had ontvangen.

De eerdere verwijderingsverzoeken

3.4 Daarnaast stelt de consument dat de bank de negatieve registraties eerder had moeten verwijderen, toen hij in de afgelopen jaren verwijderingsverzoeken deed. De onderhavige klacht is echter de eerste klacht die is voorgelegd aan Kifid. De eerdere verwijderings-verzoeken zijn niet voorgelegd aan Kifid. Als de consument de afwijzingen van de bank had willen laten toetsen, had hij destijds een klacht kunnen indienen bij Kifid. Sinds die verzoeken is geruime tijd verstreken. Dat wat de consument in de onderhavige procedure stelt, is onvoldoende om vast te stellen dat de bank tekortgeschoten is door destijds de negatieve registraties niet te verwijderen. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom afgewezen.

Het laatste verwijderingsverzoek

3.5 Het laatste verwijderingsverzoek heeft uiteindelijk wel geleid tot deze procedure bij Kifid. Na ontvangst van het verwijderingsverzoek heeft de bank een belangenafweging gemaakt. In die belangenafweging heeft de bank betrokken dat de consument volgens haar niet zorgvuldig gehandeld heeft met de betalingen. De bank stelt onweersproken dat de consument aangaf het geld te hebben, en dat hij desondanks weigerde de vordering af te lossen. De consument wilde in eerste instantie alleen betalen als de bank de negatieve registraties zou verwijderen. Dat vindt de bank verwijtbaar gedrag. Daarnaast heeft de bank in de belangafweging betrokken dat zij onvoldoende inzicht heeft gekregen in de actuele financiële situatie van de consument; zo ontbrak er een overzicht van de opbouw van het spaargeld van de consument.

3.6 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank in de belangenafweging tot een ander oordeel had moeten komen, en of de consument daarom recht heeft op een vergoeding. Het beoordelingskader voor een belangenafweging is als volgt.

De negatieve registraties hielden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank was in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden houdt in 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. De rechtmatigheid van de negatieve registraties berustte op deze grondslag.[2]

3.7 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.8 De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank na ontvangst van het laatste verwijderingsverzoek een zwaarwegend belang had bij behoud van de registraties, dat zwaarder woog dan de belangen van de consument. Van belang is dat op het moment van het laatste verwijderingsverzoek al 4,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken was. Bovendien heeft de consument een belang gesteld (zijn verhuiswens in verband met zijn werk en familie- en vriendenkring), en heeft hij in elk geval aannemelijk gemaakt dat zijn financiële positie aanzienlijk verbeterd was ten opzichte van de periode waarin de negatieve registraties geplaatst zijn. Dat de consument geen inzicht gaf in zijn spaargeld en dat hij, volgens de bank, omtrent de afbetaling verwijtbaar gehandeld heeft, is in dit geval onvoldoende zwaarwegend om de negatieve registraties langer dan 4,5 jaar te laten staan.

3.9 De consument vordert vergoeding voor de juridische kosten die hij gemaakt heeft. De kosten die de consument heeft gemaakt voor het laatste verwijderingsverzoek, heeft hij onderbouwd met een factuur. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de vordering voor vergoeding van zijn juridische kosten destijds toewijsbaar is. De Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van Kifid[3] kent geen tarief voor het geval een niet in geld uitgedrukte vordering wordt toegewezen. In dat geval gebruikt de commissie het in die regeling opgenomen tarief dat zij het meest passend vindt.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[3] Te vinden op www.kifid.nl, onder Reglementen.

De commissie vindt het op zijn plaats om aansluiting te zoeken bij tarief VI en zodoende een bedrag van € 250,- toe te wijzen.[4] De gevorderde wettelijke rente over dit bedrag wordt ook toegewezen.

3.10 Uit de stukken volgt dat de consument in een koopwoning woont en dat hij een andere koopwoning had of heeft die hij verhuurt of verhuurde. Dat de consument geen gebruik heeft kunnen maken van de waardestijging in de huizenmarkt, is daardoor niet aannemelijk. Een vergoeding voor het niet kunnen profiteren van de waardestijging in de huizenmarkt wordt daarom afgewezen.

3.11 Immateriële schade komt voor vergoeding in aanmerking als sprake is van een geval zoals bedoeld in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage). De commissie is van oordeel dat de consument niet dan wel onvoldoende heeft gesteld dat sprake is van één van die gevallen. Ook die schade komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking. Overige schade die de consument stelt te hebben geleden, is ook onvoldoende onderbouwd en wordt daarom afgewezen.

3.12 De consument vordert tot slot een excuusbrief van de bank. De commissie kan echter niet beslissen over het al dan niet aanbieden van excuses door de bank. Dat veronderstelt een gemoedstoestand die de commissie niet aan partijen kan opleggen. Excuses zijn niet rechtens afdwingbaar.[5]

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 250,- aan de consument vergoedt met wettelijke rente daarover vanaf 3 maart 2025 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

[4] Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2025-0302, overweging 3.11, te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.
[5] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2023-0512.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

- *a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*
- *b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;*
- *c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.*