Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0104

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Het gaat in dit geval om een achterstandscodering (code A) en een bijzonderheidscode 2. De commissie is van oordeel dat deze BKR-registraties nog moeten blijven staan. De consument is naar het buiteland geëmigreerd zonder een adreswijziging door te geven terwijl hij wist dat de bank een vordering op hem had. De bank kan ook niet worden verplicht om een afkoopvoorstel te accepteren. Dat de consument, zoals hij heeft gesteld, financieel niet in staat is om de vordering te voldoen, komt voor zijn eigen rekening en risico. Voor zover hij de vordering niet kan betalen, is dat ook geen reden om de BKR-registratie te laten verwijderen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De consument heeft geen recht op (immateriële) schade-vergoeding. De vorderingen zijn 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 heeft een betaalrekening bij de bank gehad. Het betrof een Rabo Student-rekening met een roodstandfaciliteit tot € 1.000,-. Daarbij gold de voorwaarde dat de consument minimaal € 20,- per maand moest betalen om van de mogelijkheid gebruik te maken om rood te kunnen staan. Daarbij zijn betalingsachterstanden ontstaan.

2.2 De bank heeft op 3 oktober 2022 een brief gestuurd aan de consument waarin hij is verzocht om de betalingsachterstand te voldoen. Op 1 november 2022 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin de consument is verzocht om een bedrag van € 40,- voor het einde van de maand te betalen. In deze brief heeft de bank ook aangegeven dat wanneer de consument de betalingsachterstand niet op tijd terugbetaalt, de bank dit verplicht zal moeten melden bij het BKR.

2.3 Op 1 december 2022 heeft de Bank de consument opnieuw een brief gestuurd en verzocht om de betalingsachterstand van € 60,- te voldoen of binnen zeven dagen contact op te nemen, mocht hij dat bedrag niet in één keer kunnen betalen.

2.4 Per brief van 2 januari 2023 heeft de bank het openstaande bedrag van € 1.026,25 opgeëist en hem verzocht dit uiterlijk 16 januari 2023 terug te betalen .

2.5 Per brief van 21 januari 2023 is de consument door de bank geïnformeerd dat zijn Rabo StudentenRekening wordt omgezet naar een ander betaalpakket (Rabo DirectPakket).

2.6 De bank heeft een deurwaarder ingeschakeld die op 7 augustus 2023 per e-mail (in het Engels) de consument heeft gesommeerd om de vordering van € 1.032,96 te voldoen. Daar heeft de consument niet op gereageerd.

2.7 Het gaat in dit geval om de volgende BKR-registraties:
- A-codering per 27 januari 2023;
- 2-codering per 30 januari 2023.

2.8 De consument heeft op 8 september 2025 bij de bank een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties gedaan. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft op 16 september 2025 daartegen bezwaar gemaakt. De bank heeft bij brief van 3 oktober 2025 zijn verzoek opnieuw afgewezen.

2.9 Het geschil met de bank heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt allereerst erover dat de plaatsing van BKR-registraties onrechtmatig tot stand zijn gekomen omdat hij nooit de brieven van de bank daarover heeft ontvangen.

Deze zijn verstuurd naar een verouderd Nederlands adres maar hij was toen al geëmigreerd. Daardoor heeft hij nooit de kans gekregen om te reageren.

2.11 Volgens de consument wil de bank zijn financiële onmacht niet erkennen. De bank weet dat hij geen inkomen heeft. Volgens hem hebben de BKR-registraties daardoor geen enkel preventief doel meer. De bank creëert moedwillig een vicieuze cirkel door te eisen dat er sprake moet zijn van financiële stabiliteit. De registraties blokkeren volgens de consument echter juist het opbouwen van een stabiel leven en het genereren van inkomen in het buitenland. Volgens hem weegt het belang van de bank in zijn specifieke situatie (emigratie en de opbouw van een nieuw leven) niet op tegen de zwaarwegende schade die hij daardoor lijdt of zal lijden. Hij is geëmigreerd naar Albanië om daar een nieuw leven op te bouwen en wil daar een hypothecaire geldlening afsluiten wat volgens hem niet mogelijk is door de BKR-registraties.

2.12 De consument vordert dat de bank de vordering van € 1.032,96 op hem kwijtscheldt. Hij is ook niet bereid om ook maar één cent voor deze vordering te betalen. Daarnaast vordert hij dat de betreffende BKR-registraties op zijn naam door de bank worden verwijderd en dat de bank ook geen nieuwe BKR-registraties mag doen.

2.13 Verder vordert de consument een schadevergoeding voor de tijd en moeite die het hem heeft gekost om het, volgens hem, onredelijke en onrechtmatige handelen van de bank aan de orde te stellen. Voor de geleden immateriële schade vordert de consument een bedrag van € 1.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 16 september 2025.

Het verweer

2.14 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 gaat het om?

3.1 De klacht gaat over de volgende onderdelen:

a) de vraag of de achterstandscodering (A) en de bijzonderheidscodering (2) op naam van de consument terecht in het CKI bij het BKR zijn geplaatst en/of de bank deze daaruit moet (laten) verwijderen op grond van een belangenafweging;
b) de vraag of de bank tegen finale kwijting de gehele schuld van de consument moet kwijtschelden zonder nieuwe registraties in het CKI bij het BKR; en
c) de vraag of de consument recht heeft op een immateriële schadevergoeding.

3.2 De commissie zal hieronder op de verschillende klachtonderdelen ingaan. Daarbij wordt eerst toegelicht welke regels van toepassing zijn bij BKR-registraties.

Welke regels zijn van toepassing bij BKR-registraties?

3.3 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens[2]. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie(s) en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8]

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als een vordering van meer dan € 250,- deels of geheel wordt afgeboekt dan wordt een bijzonderheidscode 3 gemeld bij het BKR. Een werkelijke einddatum wordt gemeld als de vordering volledig is voldaan.

Zijn de BKR-registraties (code A, 2) technisch juist geplaatst?

3.7 De consument heeft de juistheid van de BKR-registraties bestreden. De bank heeft daarbij gewezen op de brieven die aan de consument zijn verstuurd (zie 2.2-2.4). In de brief van 1 november 2022 is gemeld dat bij het niet op tijd betalen van de achterstand dat leidt tot een melding bij het BKR. De consument heeft daartegen aangevoerd dat hij deze brieven van de bank nooit heeft ontvangen omdat ze zijn verstuurd naar zijn oude adres terwijl hij op dat moment al was verhuisd naar Albanië. De bank was daar echter niet van op de hoogte. De consument heeft voorts niet gesteld dat hij zijn adreswijziging aan de bank heeft doorgegeven.

3.8 De door de bank ingeschakelde deurwaarder heeft hem ook niet kunnen bereiken en hem dus niet kunnen bewegen om zijn schuld terug te betalen. Het was wel duidelijk dat de consument was vertrokken naar het buitenland maar onbekend was waarheen. Er kon geen contact worden gelegd met de consument. De consument is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen in zijn persoonlijke gegevens, zoals een adreswijziging. Dat hij is verhuisd en daardoor de brieven van de bank niet heeft ontvangen, komt daarmee voor zijn eigen rekening en risico. De consument wist dat hij een betaalrekening had bij de bank waarbij sprake was van roodstand en de bank dus een vordering op hem had. Dat de brieven, met onder andere de aankondiging van mogelijke BKR-registraties, hem niet hebben bereikt, kan daarom de bank niet worden verweten. De commissie is van oordeel dat de (negatieve) BKR-registraties (codes A en 2) daarom technisch juist zijn en dat verwijdering daarvan in zoverre niet gerechtvaardigd is.

Is de BKR-registratie nog proportioneel?

3.9 De consument heeft ook bezwaar gemaakt tegen het nog langer handhaven van de BKR-registraties. Hij heeft verzocht om een belangenafweging en daarbij de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.10 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument. Volgens de bank heeft de consument niet aangetoond dat hij een belang heeft dat zo zwaar weegt, dat de BKR-registratie moet worden verwijderd.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat het belang bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.12 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen richting de bank te voldoen. Het was de consument duidelijk, of het had de consument duidelijk moeten zijn, dat hij een openstaande vordering had bij de bank. Voor zover de schuld is ontstaan in een periode van grote persoonlijke en financiële veranderingen, waaronder zijn emigratie naar het buitenland, zijn dit omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument liggen. De consument is bovendien naar het buitenland geëmigreerd zonder een adreswijziging aan de bank door te geven. Uit het dossier blijkt ook dat de consument al die jaren niet heeft geprobeerd om een betalingsregeling te treffen. Dat de consument, zoals hij heeft gesteld, financieel (nog altijd) niet in staat is om de vordering te voldoen, komt ook voor zijn eigen rekening en risico. Er is sprake van een openstaande schuld waarop de consument geen enkele aflossing heeft gedaan. Het lijkt erop dat de consument zich pas weer bij de bank heeft gemeld op het moment dat hij (bij een andere financiële dienstverlener) geen krediet kon krijgen vanwege de negatieve BKR-registraties. De commissie acht het daarbij bovendien onbegrijpelijk hoe de consument zonder inkomsten een lening aan zou kunnen gaan, en dat is door de consument ook niet onderbouwd. Er is geen sprake van een stabiele financiële situatie bij de consument. De consument heeft ook de bank geen inzicht gegeven in zijn huidige financiële situatie, wat van belang is om een betalingsregeling af te kunnen spreken. De bank kan niet gehouden worden het voorstel van de consument om zijn schuld kwijt te schelden, te accepteren. De commissie kan de bank daar niet toe dwingen. Voor zover hij de vordering niet kan betalen, is dat ook geen reden om de BKR-registraties te laten verwijderen. Juist dan is het van belang dat de betaalhistorie van de consument correct staat geregistreerd bij het BKR en andere kredietverstrekkers daarvan op de hoogte zijn.

3.13 Voor zover de BKR-registraties eraan in de weg staan om een (hypothecaire) geldlening te krijgen die de consument nodig heeft om in het buitenland verder een nieuwe leven op te bouwen, is dat onvoldoende om verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers inzicht hebben in de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken. Dat geldt te meer nu de consument de schuld aan de bank nog niet heeft afbetaald dan wel een met de bank getroffen regeling is nagekomen, waarmee een einddatum bij het BKR geregistreerd kan worden.

Heeft de consument recht op een immateriële schadevergoeding?

3.14 De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een (toerekenbare) tekortkoming van de bank in haar verplichtingen tegenover de consument. De consument kan daarom geen aanspraak maken op een schadevergoeding.

Voor wat betreft de vordering tot vergoeding van immateriële schade, merkt de commissie nog op dat voor een dergelijke vergoeding alleen plaats is in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek[9] en daar is naar het oordeel van de commissie op geen enkele wijze sprake van.

Wat is de conclusie?

3.15 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de commissie het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie afwijst. De commissie kan de bank ook niet verplichten om het voorstel tot kwijtschelding te accepteren. De bank is tot slot verplicht om, als zij de vordering deels of geheel afboekt of moet afboeken, een bijzonderheidscode 3 te melden bij het BKR. Pas dan of zodra de vordering is voldaan, kan de bank een einddatum laten registreren en kan de bewaartermijn van vijf jaar ingaan. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.

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

[9] Burgerlijk wetboek is te raadplegen via wetten.overheid.nl.