Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0055

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	19 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I en de consument II en samen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

In 2008 zijn de consumenten in financiële problemen geraakt. Hun woning is in 2017 verkocht met een restschuld. In 2024 is een laatste betaling gedaan en heeft de bank finale kwijting verleend voor de resterende schuld. In verband daarmee is een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd op naam van de consumenten. De consumenten vorderen verwijdering van deze coderingen. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties mede gezien de omvang van de betalingsproblemen zwaarder weegt dan het belang bij het verwijderen daarvan. De vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 consumenten hebben in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 In 2008 zijn er betalingsproblemen ontstaan als gevolg van teruglopende inkomsten uit de onderneming van de consument I.

Aan de onderneming was een zakelijk krediet verleend door ING Bank N.V. (hierna: ING). In verband met de betalingsproblemen is het krediet door ING opgezegd. De onderneming van de consument I is daarna failliet gegaan. De bank heeft vervolgens een incassobureau ingeschakeld vanwege achterstanden in de maandelijkse termijnen voor de hypotheek.

2.3 In de periode die volgde heeft het incassobureau meermaals betalingsregelingen getroffen met de consumenten. De consumenten zijn deze betalingsregelingen steeds niet nagekomen. In 2010 is beslag gelegd op de woning van de consumenten door een derde. Nadien heeft het incassobureau opnieuw meerdere betalingsregelingen getroffen met de consumenten. Op 21 februari 2012 was de achterstand opgelopen tot € 37.519,86. Op 18 december 2012 hebben de consumenten de achterstand voldaan.

2.4 Medio 2013 was opnieuw sprake van een achterstand. In de periode daarna tot 2015 zijn meerdere betalingsregelingen getroffen, maar is het de consumenten niet gelukt die na te komen. Op 29 december 2015 heeft het incassobureau besloten de woning van de consumenten in de verkoop te zetten. Voorstellen van de consumenten om de woning uit de verkoop te halen zijn door het incassobureau afgewezen. In 2016 was de achterstand opgelopen tot € 141.935,35.

2.5 In 2017 is de woning die als onderpand diende voor de geldlening van de bank onderhands verkocht met een restschuld van € 613.340,82. Op 31 mei 2017 hebben de consumenten een voorstel voor een betalingsregeling gedaan tegen finale kwijting. Dit voorstel is door de bank afgewezen omdat het voorstel niet tot een gelijke verdeling tussen de schuldeisers zou leiden.

2.6 Op 21 maart 2018 hebben de consumenten opnieuw een voorstel voor een betalingsregeling tegen finale kwijting gedaan, met de voorwaarde dat een negatieve BKR-registratie zou worden verwijderd. De bank is daar niet mee akkoord gegaan en heeft het dossier in mei 2018 overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. De deurwaarder heeft een bedrag van € 64.711,38 kunnen incasseren.

2.7 Op 15 december 2020 heeft de advocaat van de consumenten een voorstel voor een betalingsregeling tegen finale kwijting gedaan. De bank heeft een tegenvoorstel gedaan dat inhield dat de consumenten € 113.630,05 zouden betalen tegen finale kwijting. Op 21 april 2021 is hierover een akkoord bereikt. De consumenten zouden over een periode van 36 maanden € 113.630,05 aan de bank betalen tegen finale kwijting. Daarbij zijn zij erop gewezen dat na de laatste betaling een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum zal worden geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Deze codering zal vijf jaar zichtbaar blijven.

2.8 De consumenten zijn de betalingsregeling niet correct nagekomen. Tussen de consumenten en het door de bank ingeschakelde incassobureau is veelvuldig contact geweest over de betalingsregeling. Op 8 maart 2023 bedroeg de betalingsachterstand € 37.531,20.

De consumenten hebben meermaals toegezegd te zullen betalen, maar zijn dat niet nagekomen. Op 8 november 2023 was de achterstand opgelopen tot € 50.000,38.

2.9 Op 31 mei 2024 liep de betalingsregeling af. De consumenten zijn er niet in geslaagd het afgesproken bedrag op die datum te betalen. In de periode daarna hebben de consumenten opnieuw meermaals toegezegd te zullen betalen en het incassobureau gevraagd de betalingsregeling te verlengen. Op 19 augustus 2024 hebben de consumenten een bedrag van € 25.000,- ineens betaald en op 3 september 2024 hebben zij het restant betaald. De bank heeft de consumenten finale kwijting verleend en per 3 september 2024 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR op hun beide namen. De bank heeft in totaal € 470.198,17 afgeboekt.

2.10 De consumenten hebben per maart 2025 de mogelijkheid gekregen van de verhuurder van hun huidige woning om deze woning over te kopen. Op 13 april 2025 is een koop-overeenkomst getekend met een koopprijs van € 450.000,-. In de overeenkomst is een financieringsvoorbehoud opgenomen dat inhoudt dat de consumenten tot 1 juli 2025 de mogelijkheid hebben de koopovereenkomst te ontbinden als zij geen financiering ter hoogte van de aankoopsom kunnen krijgen. Deze termijn is verlengd tot 1 december 2025. Tijdens de procedure bij Kifid is de termijn nog eens verlengd tot en met januari 2026.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten vorderen verwijdering van de bijzonderheidscode 3 (hierna: de BKR-registraties) op hun namen uit het CKI van het BKR.

2.12 De consumenten stellen dat het belang bij het verwijderen van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het in stand houden daarvan. Zij voeren daartoe het volgende aan.

- De schulden zijn ontstaan als gevolg van de economische crisis in 2008. Een situatie waar de consumenten nauwelijks invloed op hebben gehad. De schulden zijn niet ontstaan door het aangaan van onverantwoordelijke leningen of een buitensporig uitgavenpatroon. De consumenten hebben steeds geprobeerd om er met hun schuld-eisers uit te komen en een WSNP-traject te voorkomen. In totaal hebben zij in de afgelopen jaren ruim € 250.000,- afbetaald vanuit privégelden. Na negen jaar hard werken zijn de financiële problemen nu definitief opgelost.

- De financiële situatie van de consumenten is niet meer te vergelijken met de situatie waarin de achterstanden zijn ontstaan. De consument I heeft een goedlopend bedrijf waarmee hij een goed inkomen genereert. De consument II werkt in loondienst op basis van een vast dienstverband. Zij verdient daarmee een goed inkomen. Er zijn geen (problematische) schulden of achterstanden meer. Er is geen reden om te vrezen voor een herhaling van wat er in het verleden is gebeurd.

- Het belang bij verwijdering van de BKR-registraties is erin gelegen dat de consumenten de mogelijkheid hebben om de woning die zij momenteel huren te kopen. Er is al een koopakte opgesteld. De consumenten hadden tot 1 juli 2025 de tijd om financiering te regelen. De BKR-registraties belemmeren hen daarbij. De termijn voor het verkrijgen van financiering is in overleg uitgesteld tot en met januari 2026, zodat zij de mogelijkheid hebben om de BKR-registraties aan te vechten. Vanwege hun leeftijd is het van belang dat zij op korte termijn een hypothecaire geldlening afsluiten. Naarmate zij dichter bij de pensioengerechtigde leeftijd komen, zal dat steeds lastiger zijn. Daarnaast hebben de BKR-registraties ook op zakelijk vlak negatieve gevolgen voor de consument I. De consument I is werkzaam als hypotheekadviseur. De registratie belemmert hem in zijn wens om een hypotheekketen op te zetten samen met een regionale makelaar.

- Gelet op alle omstandigheden van het geval is het handhaven van de BKR-registraties niet langer proportioneel.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de BKR-registraties op naam van de consumenten moeten worden verwijderd uit het CKI van het BKR.

Juridisch kader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie technisch juist is. De stellingen van de consumenten komen erop neer dat de BKR-registratie verwijderd moet worden, omdat de registratie niet langer proportioneel is gezien hun financiële positie en belangen. Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registraties moet 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.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

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 consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[1]

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De door de consumenten aangevoerde argumenten voor verwijdering van de BKR-registraties zijn opgenomen onder 2.11 en 2.12. De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties het volgende aangevoerd. Er is sprake geweest van een langdurige problematische schuldensituatie sinds mei 2008. Er zijn veelvuldig betaalafspraken gemaakt die de consumenten telkens niet zijn nagekomen. De betalingsregeling tegen finale kwijting is daardoor komen te vervallen. Toch heeft de bank alsnog meegewerkt en finale kwijting verleend. De bank wijst erop dat, voor zover de consumenten financieel stabiel zijn, dat alleen mogelijk is geworden doordat de bank en andere schuldeisers aanzienlijke bedragen hebben afgeboekt. Ten aanzien van het belang dat door de consumenten is aangevoerd, stelt de bank dat niet is gebleken dat er sprake is van een noodzaak tot het kopen van de huurwoning. De consumenten kunnen in de woning blijven wonen en hebben daarmee een dak boven hun hoofd. Tot slot is van belang dat pas net één jaar is verstreken van de totale bewaartermijn van vijf jaar. Volgens de bank zijn de betalingsproblemen zo groot en langdurig van aard geweest dat het belang van potentiële kredietverstrekkers om daarvan op de hoogte te zijn zwaarder weegt dan het belang van de consumenten.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.7 Na een afweging van de wederzijdse belangen in het licht van de omstandigheden van het geval komt de commissie tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is van belang dat sprake is geweest van een zeer langdurige (16 jaar) en problematische schuldensituatie. Zowel de bank als andere schuldeisers hebben aanzienlijke bedragen moeten afboeken. De schuld bij de bank is pas op 3 september 2024 afgewikkeld. Van de gebruikelijke bewaartermijn van vijf jaar is pas één jaar en vier maanden verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is onder meer bedoeld om een stabiele financiële positie op te bouwen. Dat de consumenten stellen sindsdien financieel stabiel te zijn, is mede te danken aan de aanzienlijke afboekingen die er zijn gedaan. Daar komt bij dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de consumenten jarenlang diverse getroffen betalingsregelingen niet correct zijn nagekomen. Dat geldt ook voor de laatste betalingsregeling die uiteindelijk in september 2024 tot een finale kwijting is gekomen. Naar het oordeel van de commissie onderstreept dit dat nog geen sprake was van een financieel stabiele situatie en sindsdien pas een korte periode is verstreken. De wens van de consumenten om een woning te kopen is begrijpelijk. Het is echter niet gebleken dat sprake is van een noodsituatie. Als de woning niet kan worden aangekocht, kunnen zij in de woning blijven wonen. Ook voor het belang om op zakelijk vlak verder te groeien geldt dat geen sprake is van een noodsituatie die meebrengt dat niet langer kan worden gewacht. De consumenten hebben dat verder ook niet onderbouwd.

3.8 De commissie heeft er oog voor dat de consumenten lange tijd geprobeerd hebben de schulden het hoofd te bieden en er met hun schuldeisers uit te komen. Het is gezien de omvang van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan en de korte tijd die is verstreken sinds de schuld aan de bank is afgewikkeld echter te vroeg om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan. Potentiële kredietverstrekkers hebben er een belang bij om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consumenten in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken. Daarnaast dienen de consumenten gelet op deze betaalhistorie ook nog langer beschermd te worden tegen overkreditering. De door de consumenten aangevoerde belangen en omstandigheden zijn in de gegeven omstandigheden onvoldoende zwaarwegend.

3.9 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consumenten. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties 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-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

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

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), 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.

(...)