Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0843

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A. J. Verdaas, leden en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument samen met zijn broer aanwezig, bijgestaan door professioneel gemachtigde mr. R.C.J. Schoonen (CoderingVrij). Namens de bank was de heer [naam] (medewerker BKR-desk) aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudend in Den Haag.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in 2011 een betaalrekening bij de bank geopend. Hierop is in 2014 een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De consument heeft dit saldotekort niet op tijd aangezuiverd, waarna de bank op 13 oktober 2014 een achterstandscodering (A) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) heeft geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Op 13 maart 2024 is een bijzonderheids-code 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum geregistreerd. De A-, 2- en 3-codering worden hierna gezamenlijk aangeduid als ‘de registraties’. De consument vordert verwijdering van de registraties. De commissie wijst dit verzoek af. De belangen van de bank de registraties te handhaven wegen zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Wat de partijen verdeeld houdt

3.1 De consument vordert dat de bank de registraties vroegtijdig verwijdert. Hij vindt handhaving niet proportioneel. Over de technische juistheid wordt niet geklaagd. De bank heeft verweer gevoerd tegen de vordering van de consument omdat zij vindt dat de registraties wel proportioneel zijn en de belangen van de bank bij handhaving zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Juridisch kader

3.2 De registraties houden op grond van de wet een verwerking in van persoonsgegevens.[1] Omdat deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[2] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[3] In dat geval moet de bank de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie moet dus een belangenafweging maken.

Het belang van de consument

3.3 Het belang van de consument is erin gelegen dat hij zijn huidige huurwoning aan kan kopen voor een aantrekkelijke prijs. De registraties belemmeren hem daarin. Ten aanzien van het ontstaan van de achterstand voert hij het volgende aan. De registraties zijn ontstaan toen hij geen stabiel inkomen had. Hij bevond zich in een lastige situatie en is later gediagnosticeerd met PTSS. De registraties zijn disproportioneel. De consument beschikt over spaargeld. Hij heeft een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Naast zijn werk koopt de consument hobbymatig oudere auto's in, die hij opknapt en weer doorverkoopt. De consument geeft aan dat zijn spaargeld hierdoor fluctueert.

Het belang van de bank

3.4 De bank heeft als belangen aangevoerd het beschermen van de consument tegen overkreditering en het bieden van inzicht in de betaalhistorie van de consument aan potentiële kredietverstrekkers.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De bank heeft aangegeven dat zij die belangen thans nog zwaarder vindt wegen dan die van de consument en daarom handhaving van de registraties op dit moment nog nodig acht.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.5 De commissie is dat met de bank eens. De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument en neemt deze mee in haar belangenafweging. Zo onderkent de commissie dat de consument ten tijde van het ontstaan van de problematische schuldensituatie kampte met persoonlijke en medische omstandigheden. Deze omstandigheden verklaren in zekere mate het ontstaan van de betalingsproblemen. Zij kunnen echter niet zelfstandig leiden tot verwijdering van op zichzelf terechte registraties. Daarbij is onder meer van belang of thans sprake is van voldoende duurzame financiële stabiliteit. De consument beschikt sinds september 2025 over een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Hoewel de consument over een intentieverklaring tot omzetting in een overeenkomst voor onbepaalde tijd beschikt, geldt dit dienstverband pas sinds kort. Daarnaast heeft de consument spaargeld, maar het spaarsaldo laat geen consistent stijgende lijn zien. In het licht van het voorgaande is nog onvoldoende gebleken van een over een langere periode bestaande bestendige financiële situatie. De commissie weegt verder mee dat de vordering niet door de consument is afbetaald, maar volledig door de bank is afgeboekt. Daardoor heeft gedurende de looptijd van de registraties geen volledig herstel van de oorspronkelijke betalingsachterstand plaatsgevonden. Dit gegeven ondersteunt het belang van de bank bij handhaving van de registraties. Het belang van de consument acht de commissie op dit moment onvoldoende zwaarwegend om een vroegtijdige verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. Zo is niet gebleken dat de consument op korte termijn zonder woonruimte zal komen te zitten. Ook is niet gebleken dat aankoop van de woning door de consument later binnen de bewaartermijn onmogelijk wordt. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers (nog) op de hoogte moeten kunnen zijn van de betaalhistorie van de consument en de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering.

3.6 Hoezeer de commissie het verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de registraties ook begrijpt, is zij alles afwegende van oordeel dat de belangen van de bank op dit moment nog zwaarder wegen dan het belang van de consument. De vordering tot vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt daarom afgewezen.

3.7 De commissie sluit overigens niet uit dat, als de consument zich op een later moment opnieuw tot de bank wendt, de bank tot een andere belangenafweging komt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan laten zien over een langer periode financieel stabiel te zijn, doordat er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en er meer spaargeld is.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

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 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;
(...)

7) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van 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 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.
(...)