Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0897

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. R. Imhof, leden en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	NIBC Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve BKR-registraties (A, 2). De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert in verband met disproportionaliteit. Over de technische juistheid van de BKR-registraties beklaagt hij zich niet. De consument vordert tevens een schadevergoeding. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de negatieve registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen. De vorderingen worden 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; 5) de aanvullende stukken van de consument na repliek en 6) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1] (jurist), de heer [naam 2] en mevrouw mr. [naam 3] (jurist).

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 In 2018 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) afgesloten bij de bank voor de aankoop van een woning.

De lening is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistraties (BKR).

2.2 In september 2022 is er een betalingsachterstand ontstaan op de hypotheek. Deze achterstand is steeds verder opgelopen en op 11 februari 2023 heeft de bank een achterstand (A) laten registreren in het CKI. Per 19 maart 2024 is de gehele lening door de bank opgeëist. Op dat moment bedroeg de betalingsachterstand € 22.389,46 en waren er door andere schuldeisers verschillende (executoriale) beslagen op de woning gelegd.

2.3 Omdat betaling uitbleef en er niet werd meegewerkt aan een onderhandse verkoop van de woning is de bank begonnen met de voorbereidingen van een executoriale verkoop van de woning. Uiteindelijk is de woning met goedkeuring van de voorzieningenrechter onderhands verkocht in november 2024. Op 23 januari 2025 is de schuld volledig afgelost met de verkoopopbrengst van de woning.

2.4 In februari 2025 en maart 2025 heeft de consument de bank verzocht de negatieve registraties in het CKI te verwijderen. De bank heeft de verzoeken van de consument afgewezen en een bijzonderheidscode “2”(opeising) per 19 maart 2024 en een werkelijke einddatum per 23 januari 2025 laten registreren in het CKI.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties in het CKI van BKR. De consument voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De achterstanden waren niet het gevolg van financiële problemen aan de zijde van de consument. De consument is verwikkeld in een vechtscheiding en de (verdeling van de) gezamenlijke woning was destijds een twistpunt tussen partijen. Dit heeft ertoe geleid dat de consument, in overleg met zijn advocaat, besloten heeft de hypotheekbetalingen stop te zetten. De consument betreurt dat de bank de dupe geworden is van zijn (v)echtscheiding.

2.7 De consument beschikt (aantoonbaar) reeds jarenlang over ruim bovenmodale en stabiele inkomsten uit zijn eigen bedrijf. Daarnaast heeft de consument ruime reserves in de vorm van beleggings- en cryptotegoeden. Hij heeft geen andere negatieve registraties bij BKR. De consument erkent dat er schulden zijn, maar volgens de consument zijn deze niet problematisch. Hij heeft betaalafspraken gemaakt met een grote schuldeiser (met een vordering van rond de € 100.000,-) en een andere vordering kan hij verrekenen met een vordering die hij zelf heeft op de betreffende schuldeiser. De vordering van de curator betreft een onherroepelijk vonnis tot betaling van een voorschot voor een tekort in het faillissement van een vorig bedrijf van de consument. De consument is het niet eens met deze vordering, maar hij wil kijken of hij tot een vergelijk kan komen met de curator.

2.8 De consument wil een woning aankopen in Laren. Zijn huidige huurwoning is namelijk veel te klein (50 m^2 en 1 slaapkamer) voor het gezin van de consument.

Daarnaast huurt de consument momenteel op basis van de Leegstandswet en zal hij per december 2025 de woning moeten verlaten. Helaas wordt elke hypotheekaanvraag afgewezen enkel en alleen vanwege de negatieve registraties bij BKR.

2.9 Een grotere woning huren is volgens de consument geen reëel alternatief. De huurmarkt in Laren is extreem klein, er zijn nauwelijks woningen beschikbaar. De consument heeft het vermoeden dat er ook bij huurwoningen gekeken wordt naar de registraties bij BKR. De consument heeft al een aantal afwijzingen van verhuurders ontvangen.

2.10 De consument vordert naast verwijdering van de BKR-registraties een schadevergoeding van € 883.990,-. Dit betreft een vergoeding voor de schade die de consument stelt geleden te hebben als gevolg van het feit dat de aankoop van een nieuwe woning geen doorgang kon vinden vanwege de negatieve BKR-registraties en de aankoop van een (andere) woning in de toekomst ook niet mogelijk zal zijn zolang de BKR-registraties blijven staan.

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 gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties (A,2) moet (laten) verwijderen uit het CKI, en zo ja, of de bank schadeplichtig is jegens de consument. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en niet schadeplichtig is. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-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.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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-registratie 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 consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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.[2]

3.6 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.9.

3.8 De bank voert onder meer het volgende aan. Het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

3.9 Daarnaast is aangevoerd dat, hoe problematisch de persoonlijke situatie van de consument er ook uitzag tijdens zijn scheiding, het de consument aan te rekenen is dat hij bewust een aanzienlijke achterstand heeft laten ontstaan. De consument had bovendien niet alleen betalingsproblemen bij de bank. Er waren meerdere schuldeisers en beslagleggers op de woning en er is gedurende een aantal jaren intensief contact geweest met de consument, zijn voormalige partner, beslagleggers en deurwaarders. Uiteindelijk kon de bank niet anders dan de lening opeisen. De woning moest worden verkocht om de lening terug te betalen. Dit is niet gemakkelijk gegaan, mede door een gebrek aan medewerking van de consument.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

Verder is er volgens de bank op dit moment geen sprake van een financieel stabiele situatie, omdat er weliswaar veel inkomen is, maar ook (grote) schulden, waarover de consument volgens de bank onvoldoende openheid geeft. Ook is er volgens de bank geen sprake van een acute noodsituatie die het vervroegd verwijderen van de negatieve BKR-registraties zou rechtvaardigen. De bank wijst er op dat de consument een andere woning kan huren in (de omgeving van) Laren.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 De door de consument genoemde privéomstandigheden ten tijde van het ontstaan van de achterstand zijn naar de commissie begrijpt ingrijpend, maar niettemin omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en de bank niet kunnen worden aangerekend. Van verminderde verwijtbaarheid bij het ontstaan van de achterstand is daarom geen sprake.

3.12 Verder is de commissie onvoldoende overtuigd dat de financiële situatie van de consument momenteel stabiel is. De commissie acht het aannemelijk dat de consument al een aantal jaar ruime inkomsten heeft. Daarmee kan echter niet automatisch gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. De schuld aan de bank is nog maar recent voldaan (23 januari 2025) en daarnaast is gebleken dat de consument meerdere, omvangrijke schulden heeft, waarvan niet (ook niet tijdens de mondelinge behandeling van de klacht) duidelijk is geworden hoe deze afgewikkeld zullen worden. Daarnaast vormt het feit dat de echtscheiding nog altijd niet rond is een onzeker element.

3.13 De commissie begrijpt dat de consument niet wil, en mogelijk niet kan, blijven wonen in zijn huidige huurwoning. De commissie is echter onvoldoende gebleken dat, met het inkomen van de consument, het huren van een woning (in Laren dan wel de omgeving van Laren) geen reële optie is voor de consument. Dat de aankoop van een woning noodzakelijk is, is voor de commissie dan ook niet komen vast te staan. De woonsituatie en de wens van de consument om een woning aan te kopen is een belang dat wordt meegewogen in de belangenafweging, maar dit is niet van dusdanig gewicht dat dit verwijdering van de negatieve BKR-registraties rechtvaardigt.

3.14 De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangen-afweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de negatieve registraties (voorlopig) mag handhaven.

Nu tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zij en het belang bij handhaving van de BKR registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering, bestaat er ook geen grondslag voor toekenning van enige schadevergoeding.

3.15 De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als de consument op een later moment gedurende de bewaartermijn een (aantoonbaar) beter inzicht kan geven in zijn schuldenpositie, deze schulden heeft opgelost en kan aantonen daadwerkelijk financieel stabiel te zijn. Op dit moment is een dergelijk inzicht echter niet aanwezig en komt het verzoek tot verwijdering te vroeg.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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

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 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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

(...)

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.