Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0246

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 maart 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen zijn negatieve BKR-registraties (A, 2). Dat deze registraties technisch juist zijn, staat niet ter discussie. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment echter zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 Vanaf 2010 heeft de consument een betaalrekening bij de bank.

2.2 Gedurende 2022 heeft zij regelmatig ongeoorloofd rood gestaan bij de bank. Op 9 december 2022 heeft zij 'Rabo Kort Roodstaan' aangevraagd voor € 500,-. Op 12 december 2022 heeft zij een verhoging naar € 1.000,- aangevraagd, waarna er op 26 december 2022 opnieuw een ongeoorloofde debetstand is ontstaan.

2.3 Tussen 25 december 2022 en 30 december 2022 hebben de bank en de consument gecorrespondeerd over de ongeoorloofde roodstand.

Hieruit blijkt dat de consument op dat moment geen financiële ruimte had om haar schulden af te betalen. Op 30 december 2022 heeft de bank duidelijk gemaakt dat de creditcard van de consument zal worden geblokkeerd.

2.4 Op 10 februari 2023 is er opnieuw contact geweest, maar dat heeft niet geleid tot een afbetaling van de schuld aan de bank. Vanwege de ongeoorloofde debetstand heeft de bank de consument meermaals aangeschreven met een verzoek tot betaling van de openstaande schuld over te gaan. Ook is zij door de bank erop gewezen dat uitblijven van betaling kan leiden tot een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.5 Op 11 april 2023 heeft de bank de vordering opgeëist en heeft zij per die datum ook bijzonderheidscode 2 (opeising) laten plaatsen in het CKI, gevolgd door een achterstands-code A per 6 mei 2023.

2.6 In mei 2023 heeft de bank haar vordering aan een deurwaarder overgedragen. Met deze deurwaarder is de consument een regeling van € 100,- per maand overeengekomen, die in juni 2023 is gestart. De vordering bedroeg toen € 3.354,89. De vordering is op 25 juli 2025 volledig voldaan, waarna een werkelijke einddatum is geregistreerd per 30 juli 2025.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van haar BKR-registraties in het CKI.

2.8 Ter onderbouwing van haar vordering, stelt zij het volgende:

- Zij was nog jong en had weinig kennis van schulden.
- Zij is, toen zij al schulden had, opgelicht en hierdoor dieper in de schulden geraakt. Dat rechtvaardigt dat zij er langer over deed om contact op te nemen met de bank over de schuld.
- Zij heeft mentale schade geleden, waaronder stress en schaamte, die zijn ontstaan door de BKR-registraties.
- Zij wil een woning kopen, omdat haar huurwoning niet meer aan haar wooneisen voldoet.

Het verweer van de bank

2.9 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 de klacht over?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet is gehouden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

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-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument (de betrokkene). De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan, als is voldaan aan een van de voorwaarden zoals deze zijn genoemd in artikel 6 lid 1 AVG. 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 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 haar 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]

[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.

3.6 Er zal daarom op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de bank bij het handhaven van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan.

Belangenafweging

3.7 De bank is van mening dat de schulden lang hebben bestaan en pas recent zijn afgelost, waardoor de bewaarperiode pas kort loopt. Ook is de laatste afbetaling van de schuld door een derde gedaan. Bovendien heeft de consument geen spaargeld. De bank kan daarom niet spreken van een langdurige, stabiele financiële situatie.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties van de consument nog in stand te houden. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.9 Om te beginnen is het feit dat de consument ten tijde van het ontstaan van de schuld nog student was en weinig wist over schulden, een omstandigheid die, hoewel begrijpelijk, binnen de risicosfeer van de consument valt. Bij de belangenafweging is verder meegewogen dat de schuld gedurende meerdere jaren heeft voortbestaan en dat de bank de vordering ter incasso heeft moeten overdragen aan een deurwaarder. In het voordeel van de consument spreekt wel weer dat zij haar betalingsregeling met de deurwaarder netjes is nagekomen en haar schuld uiteindelijk op 25 juli 2025 volledig heeft afbetaald. Ook is niet gebleken dat de consument nu betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert. De commissie stelt vast dat de consument hiermee duidelijke stappen in de goede richting heeft gezet.

3.10 Maar wat in het nadeel van de consument meeweegt, is dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat haar financiële situatie voldoende structureel stabiel is. Weliswaar heeft de consument een vaste baan en daarmee een vast inkomen, maar het is niet gebleken dat de consument over spaargeld of andere financiële buffers beschikt om eventuele financiële tegenvallers op te vangen.

3.11 Van groot belang is voor de commissie daarbij nog het volgende. De consument heeft het krediet op 25 juli 2025 aan de bank terugbetaald. Dit betekent dat sinds dat moment pas ruim een half jaar is verstreken. Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. De bewaarperiode van in beginsel vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal daarom moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.12 De commissie begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen. Maar het is de commissie niet gebleken dat de consument zich in een situatie bevindt waardoor zij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.13 Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft, volgt daarmee niet uit de feiten. Het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. De belangen van potentiële kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen van de consument.

3.14 De commissie geeft de consument daarbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging maakt, als er een langere periode sinds de werkelijke einddatum is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument (nog steeds) financieel stabiel 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 lid 1 en 2 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 lid 1 f Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

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.

Artikel 17 lid 1 c 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 lid 1 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.