**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0772**

(mr. R. Imhof als voorzitter met mr. A. Kanhai als secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 12 oktober 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument is als gevolg van persoonlijke en financiële tegenslagen in zijn leven in de schulden geraakt. Op 30 mei 2022 heeft hij de Wsnp met een schone lei afgerond en de consument stelt dat hij inmiddels weer financieel stabiel is. Hij en zijn echtgenote zouden graag een huis willen kopen, maar de BKR-registraties staan hieraan in de weg. De consument is van mening dat zijn belangen zwaarder wegen dan het belang van de bank bij handhaving van de registratie. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De commissie wijst de vordering af.

## 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 bij de bank een betaalrekening met roodstandfaciliteit afgesloten. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 Door financiële en persoonlijke tegenslagen zijn de consument en zijn echtgenote in financiële problemen geraakt en zijn er meerdere schulden ontstaan, waaronder bij de bank.

2.3 Op 2 januari 2013 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan.

2.4 In het CKI is met betrekking tot voornoemd krediet op 11 juni 2013 een achterstands-codering (A-codering) geplaatst. Deze codering werd op 2 maart 2017 gevolgd door een bijzonderheidscodering 2 (opeising).

2.5 De consument en zijn echtgenote hebben op enig moment in verband met hun financiële problemen schuldhulpverlening ingeschakeld. Het minnelijke traject heeft destijds echter geen doorgang gevonden aangezien een aantal schuldeisers daar niet aan mee heeft willen werken.

2.6 In 2014 heeft de consument een verzoek ingediend om toegelaten te worden tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). De rechter heeft dit verzoek op 28 februari 2014 afgewezen.

2.7 In 2017 hebben de consument en zijn echtgenote wederom hulp gezocht van schuldhulpverlening via de gemeente. Ook nu heeft het minnelijke traject geen doorgang gevonden.

2.8 Met ingang van 2 april 2019 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). Op 30 mei 2022 heeft de consument het Wsnp-traject met een schone lei afgerond.

2.9 Als gevolg van het verkrijgen van een schone lei heeft de bank een deel van haar vordering als definitief oninbaar moeten afboeken. Op 30 mei 2022 is daarom een 3-codering (afboeking) geregistreerd in het CKI. Deze datum is tevens als werkelijke einddatum geregistreerd.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.11 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument raakte als gevolg van een opeenstapeling van persoonlijke en financiële tegenslagen in de schulden. Er was sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden waarbij geen sprake was van betalingsonwil maar van betalingsonmacht. De consument stelt zich op het standpunt dat hem geen verwijt kon worden gemaakt van de problematische schuldensituatie waarin hij zich bevond en de oorzaak van de schulden-problematiek ligt buiten zijn risicosfeer doordat hij in hoge mate is getroffen door de crisissen in 2009 en 2014.

Gelet op de totale schuldenlast die meer dan € 67.000,- bedroeg heeft de consument de rechter gevraagd om toegelaten te worden tot de Wsnp. Op 2 april 2019 is de consument uiteindelijk toegelaten tot de Wsnp. De consument heeft het Wsnp-traject na drie jaar succesvol afgerond waarna hij op 30 mei 2022 een schone lei heeft gekregen. De financiële situatie van de consument is nu stabiel. Hij heeft een groot belang bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat hij graag een woning wil kopen. De huidige sociale huurwoning van de consument voldoet niet aan zijn wensen omdat deze te klein is. Hij woont nu met zijn echtgenote en hun meerderjarige dochter in een kleine tweekamerwoning. De consument zou graag met zijn gezin naar een andere woning willen verhuizen. De BKR-registraties staan niet alleen in de weg aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning, maar ook aan het verkrijgen van een huurwoning in de private sector. Voor een andere, grotere, sociale huurwoning komt de consument door de hoogte van zijn inkomen niet (meer) in aanmerking. Ook zou de consument graag over een creditcard willen beschikken.

*Het verweer*

2.12 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

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument staan moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft. Hij wil graag een woning aankopen omdat hij met zijn gezin (echtgenote en meerderjarige dochter) naar een grotere woning wil verhuizen.

*Juridisch kader*

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (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 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-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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.

3.5 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.[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 het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

*Belangenafweging*

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties nu nog zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.8 De consument heeft niet betwist dat de bank (en de overige schuldeisers) als gevolg van de Wsnp een substantieel deel van haar vordering heeft moeten afboeken. Ook heeft de consument niet betwist dat het feit dat hij momenteel geen schulden meer heeft mede het gevolg is van het feit dat de schuldeisers grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. Dat het de consument zonder die afboekingen op eigen kracht gelukt was om de schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. Dat de consument nu naar eigen zeggen financieel stabiel is, komt mede door de substantiële afboeking door de bank. De commissie tekent daar bij aan dat de (negatieve) registratie door de bank niet de enige negatieve registratie in het CKI is.

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

3.9 De betalingsproblemen van de consument zijn dermate groot geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële geld- en kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registratie wordt verwijderd, zijn de problemen in het verleden dusdanig ernstig geweest dat potentiële krediet- en geldverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. De commissie beseft zich daarbij dat de consument veel in het werk heeft gesteld om zijn schuldenproblematiek op te lossen. Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de problemen waarin de consument mede door de opvolgende (economische) crisissen terecht is gekomen, uiteindelijk komt het ontstaan van de schulden en het oplossen daarvan voor de verantwoording van de consument.

3.10 De commissie acht verder nog van belang dat het Wsnp-traject pas op 30 mei 2022 is afgerond. Dat de ontstane situatie het gevolg is geweest van zware persoonlijke en financiële tegenslag(en) van de consument doet niet af aan het feit dat de schulden-situatie dusdanig problematisch is geweest dat de consument in de Wsnp is terechtgekomen. De begrijpelijke wens van de consument een andere woning te huren of kopen weegt niet op tegen het gerechtvaardigde zwaarwegende belang van de bank. Hoewel de consument stelt dat zijn financiële situatie nu stabiel is, en de consument deze stelling met stukken heeft onderbouwd, acht de commissie het, gezien de relatief korte tijd die sindsdien is verstreken, de grote schuldenproblematiek en de substantiële afboekingen, van zwaarwegend belang dat (andere) geld- en krediet-verstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van zijn kredietverleden en de consument nog langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging zal maken als er een langere periode van de bewaarperiode is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is.

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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 2022, 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 2022, 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

## de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

*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. (…)