Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0685

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. R. Verdaas, G. Alfrink, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. De consument heeft samen met haar voormalige vriend een woning en hij is al een tijd uit beeld. De consument wil de woning en de hypothecaire geldlening op haar naam zetten. De negatieve registraties belemmeren haar daarin. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de negatieve registraties nu nog zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 juli 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer [naam 1], behandelaar beroepszaken.

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 oktober 2016 heeft de consument een Kredietovereenkomst Roodstand afgesloten met de bank. Hierdoor kon de consument maximaal € 1.600,- rood staan op haar betaalrekening bij de bank.

Overeengekomen is dat het saldo van de consument op haar betaalrekening minimaal 1 dag (24 uur) per 90 dagen positief moet zijn. De bank heeft de roodstandfaciliteit geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op 19 december 2016, 2 januari 2017 en 18 januari 2017 heeft de bank brieven gestuurd naar de consument om haar erop te wijzen hoeveel dagen zij rood stond op de betaalrekening en dat zij maximaal 90 dagen rood mocht staan. Op 31 januari 2017 stond de consument 90 dagen rood. Op 1 februari 2017 heeft de bank een brief gestuurd waarin staat dat haar kredietlimiet daarom ingetrokken is. In die brief is opgenomen dat de betalings-achterstand gemeld kan worden bij het BKR. Ook op 10 maart 2017, 28 maart 2017 en 6 april 2017 heeft de bank brieven gestuurd over de achterstand op de betaalrekening van de consument.

2.3 Op 20 april 2017 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, waarin opgenomen is dat zij € 1.210,51 roodstaat. De consument wordt verzocht de roodstand aan te vullen. Ook is in de brief opgenomen dat, als zij de achterstand niet dezelfde dag aanvult, zij in gebreke gesteld wordt, de achterstand gemeld wordt bij het BKR en beslag kan worden gelegd op het loon van de consument.

2.4 Op 4 mei 2017 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, waarin is opgenomen dat de consument de roodstand binnen 5 dagen moet aanvullen. In de brief is opgenomen dat als zij dat niet doet, de incasso wordt overgedragen aan een deurwaarder, er beslag kan worden gelegd op het loon van de consument en dat de bank een negatieve registratie plaatst bij het BKR.

2.5 Op 9 juli 2018 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin staat dat de consument de achterstand nog niet volledig betaald heeft en dat haar debetsaldo € 666,59 bedraagt en dat daarom de schuld wordt opgeëist.

2.6 De bank heeft per 13 juni 2017 een achterstand (A) geregistreerd in het CKI van BKR. Per diezelfde datum heeft de bank een opeisingscode (2) geregistreerd in het CKI van BKR. Hierna worden de A en de 2 samen de negatieve registraties genoemd. Later heeft de bank de datum van de code 2 gecorrigeerd naar 9 juli 2018.

2.7 Op 4 januari 2019 ontving de bank bericht van Schuldsanering Nederland over de consument. Die organisatie deelde op 19 november 2021 mede dat er nieuwe schulden waren ontstaan en dat het minnelijk schuldsaneringstraject (MSNP) van de consument daarom beëindigd was. Op 11 januari 2022 ontving de bank bericht dat de consument onder bewind gesteld was vanwege problematische schulden en het onvermogen om deze zelfstandig op te lossen.

2.8 De consument heeft op 13 juli 2022 de vordering van de bank volledig afbetaald. De bank heeft per die datum een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van BKR. Uiterlijk 5 jaar na de werkelijke einddatum worden de negatieve registraties verwijderd.

2.9 Het bewind over de geldzaken van de consument is op 6 juni 2024 opgeheven.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de negatieve registraties verwijdert. Hiertoe brengt zij het volgende naar voren.

2.11 De consument heeft in 2016 samen met haar toenmalige vriend een woning gekocht. Sindsdien draagt de consument alle vaste lasten alleen. Haar vriend is al geruime tijd niet meer in beeld. De consument wil daarom de woning alleen op haar naam zetten. De hypotheekadviseur van de consument heeft berekend dat het mogelijk is om de voormalige vriend van de consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de hypothecaire geldlening, zodat de hypothecaire geldlening alleen op naam van de consument komt te staan. De negatieve registraties belemmeren de consument hier echter in.

2.12 De reden dat de consument in het verleden de lasten van het krediet bij de bank niet kon betalen, is voornamelijk een lange periode van ziekte. Nu is de financiële situatie van de consument verbeterd. Zij is in staat om haar verplichtingen tijdig en volledig na te komen. Zij heeft nu een nieuwe baan met een vast contract en een hoger inkomen. De consument heeft geen schulden meer. Financieel loopt alles naar behoren.

Het verweer

2.13 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

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de negatieve registraties in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dat nu niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de negatieve registraties zijn geplaatst in overeenstemming met de bepalingen in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat de negatieve registraties moeten worden verwijderd, vanwege haar belangen daarbij.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden 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. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Eén van die voorwaarden houdt in 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. De rechtmatigheid van de negatieve registraties berust op deze grondslag.[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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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 negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 Het belang bij handhaving van de negatieve registraties is volgens de bank gelegen in de bescherming van de consument en kredietaanbieders. Volgens de bank dient het belang om financiële risico's bij kredietverlening voor kredietaanbieders te beperken, voor te gaan boven het belang van de consument, op de volgende gronden. Het risico dat de schuldensituatie zich herhaalt, is niet uitgesloten. De consument heeft zich in 2017 en 2018 onvoldoende ingespannen om de negatieve registraties te voorkomen. Zij heeft op geen enkel betalingsverzoek van de bank gereageerd. Bovendien had de consument in 2017 te maken met meerdere schuldeisers. Er was sprake van een problematische schuldensituatie. Ook nu heeft de consument niet duidelijk gemaakt dat er sprake is van een stabiele financiële situatie.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

En het belang van de consument bij verwijdering is niet zwaarwegend genoeg. Het staat niet vast of de voormalige partner afziet van de helft van de overwaarde op de woning. Als hij dat niet doet, is de financiering volgens de hypotheekadviseur van de consument niet haalbaar. En de consument kan in haar woning blijven wonen, ook als de hypothecaire geldlening niet alleen op haar naam staat. De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.11 en 2.12.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat het belang bij behoud van de registraties zwaarwegend is en nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De commissie begrijpt dat het de consument stoort dat de woning en hypothecaire geldlening nog mede op naam van haar voormalige vriend staan. Tegelijkertijd is er nu geen noodzaak om de voormalige vriend uit de hoofdelijkheid te ontslaan. De consument wil en kan in de woning blijven wonen. Daar komt bij dat de consument ruim een jaar geleden nog onder bewind stond. Bovendien volgt uit haar loonstroken uit 2017 dat meerdere deurwaarders en overheidsinstanties beslag op haar loon hadden gelegd.

3.9 De stelling van de consument dat de achterstand ontstond doordat zij ziek was, kan niet worden gevolgd. Voorafgaand aan het plaatsen van de registraties werkte zij namelijk nog volledig. Daardoor kan de commissie niet vaststellen dat de achterstand in mindere mate verwijtbaar is aan de consument. In 2020 heeft de consument wel minder loon ontvangen wegens ziekte, mogelijk heeft dat ervoor gezorgd dat de financiële situatie niet snel verbeterde.

3.10 Het spreekt in het voordeel van de consument dat zij nu, bij een andere werkgever, een vast dienstverband heeft met een hoger inkomen en dat zij geen andere BKR-registraties heeft. Ook is het positief dat zij niet meer onder bewind staat en dat de vordering van de bank inmiddels 3 jaar geleden afgelost is door de consument. Echter is de opheffing van het bewind nog maar kort geleden en was de schuldensituatie van de consument een tijdlang problematisch. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de negatieve registraties mag handhaven.

3.11 Tot slot merkt de commissie op dat de bank zich tijdens de mondelinge behandeling bereid toonde om over een jaar, als de rente van de hypothecaire geldlening van de consument herzien wordt en de bank bekend is met de nieuwe maandlast, een heroverweging te maken, mits vaststaat dat de voormalige vriend van de consument afziet van de overwaarde en de financiering ook overigens haalbaar is voor de consument. Hoe dan ook kan de consument bij gewijzigde omstandigheden, en indien een langere tijd van de bewaarperiode is verstreken, de bank vragen een nieuwe belangenafweging te maken.

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

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.

(...)