**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0425**
**(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 19 november 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 24 mei 2022 |
| 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 registraties in het CKI. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de BKR-registraties haar onnodig beperken in haar financiële vrijheid. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de registraties en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 reactie van de bank in het kader van de interne klacht-procedure; 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 In 2009 heeft de consument samen met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een doorlopend krediet van € 10.000,- afgesloten bij de bank.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2014 ontstond er een achterstand in de betalingen voor het krediet. Op 14 juli 2015 heeft de bank de achterstand met een code A laten registreren in het CKI. Nadat de achterstand vervolgens niet hersteld werd, heeft de bank het saldo van het krediet opgeëist. Deze opeising is op 21 oktober 2016 met een code 2 geregistreerd in het CKI. In november 2016 heeft de bank de vordering op de consument en de ex-partner uit handen gegeven aan een incassobureau.

2.3 In 2017 heeft de vader van de consument namens haar en de ex-partner de bank gevraagd finale kwijting te verlenen tegen betaling van een bedrag van € 1.800,-. Dit voorstel is niet geaccepteerd. Enkele maanden later eindigde de relatie tussen de consument en de ex-partner. Eveneens in 2017 heeft de consument een betalings-regeling getroffen met het incassobureau, van € 10,- per maand.

2.4 In 2018 heeft de bank het beheer van de vordering weer overgenomen van het incassobureau. Eind 2018 heeft de consument de bank nogmaals gevraagd om finale kwijting, tegen betaling van de helft van de openstaande vordering. Ook dit voorstel is niet geaccepteerd.

2.5 In 2019 heeft de consument € 2.000,- overgemaakt naar de bank. Vervolgens heeft zij maandelijks € 50,- betaald. Op 10 februari 2020 is het laatste gedeelte van de openstaande vordering afgelost door de ex-partner. Er is daarom een werkelijke einddatum van het krediet geregistreerd in het CKI. Aanvankelijk heeft de bank 31 december 2017 als werkelijke einddatum laten registreren. Toen de consument in 2021 een klacht indiende over de BKR-registraties, constateerde de bank dat die einddatum niet klopte. De bank heeft de einddatum in het CKI vervolgens laten aanpassen naar 10 februari 2020. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

*De klacht en vordering*

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties en legt daaraan ten grondslag dat de BKR-registraties haar onnodig beperken in haar financiële vrijheid. Hiervoor heeft de consument de volgende argumenten naar voren gebracht.

2.7 Volgens de consument is het duidelijk dat de situatie die ten grondslag lag aan het ontstaan van de registratie, niet meer aan de orde is. De achterstand ontstond in de periode dat zij en haar ex-partner allebei hun baan verloren. Deze factoren lagen voornamelijk buiten de invloedssfeer van de consument. Inmiddels heeft de consument een vast arbeidscontract en heeft haar huidige partner een goedlopende onderneming.

2.8 Verder heeft de consument naar voren gebracht dat zij en haar ex-partner gedaan hebben wat binnen hun macht lag om een oplossing te vinden. Andere schuldeisers van haar en haar ex-partner hebben voorstellen tegen finale kwijting geaccepteerd, maar de bank heeft volgens de consument niet gereageerd op het voorstel dat in 2017 uitgebracht is. Daardoor bleef de situatie voortduren. De consument en haar ex-partner hebben in 2017 een betalingsregeling van € 10,- per maand met het incasso-bureau getroffen, meer ruimte was er niet. De consument heeft verder gesteld dat zij na jaren door de bank ineens verantwoordelijk gehouden werd voor de vordering. Tussen 2015 en 2019 had zij niets meer van de bank en/of het incassobureau gehoord, dus de consument dacht dat de zaak allang afgedaan was. Zij heeft heeft daarna weer een voorstel uitgebracht aan de bank, dat de bank weer afwees. Desondanks heeft de consument in 2019 € 2.000,- in een keer afgelost, dat was ruim de helft van de destijds openstaande vordering van € 3.768,58. Vervolgens heeft de consument een betalings-regeling van € 50,- per maand ingesteld. Het was de bedoeling dat de ex-partner het restant zou voldoen en dat heeft hij gelukkig ook gedaan.

2.9 De consument heeft zich verder op het standpunt gesteld dat zij belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties, omdat zij met haar huidige partner een hypothecaire geldlening wil afsluiten om te kunnen verhuizen naar een grotere woning. De consument woont nu met haar partner en dochtertje in een woning die te klein is om het kindje in groot te brengen en in alle rust bijvoorbeeld te kunnen werken. De woning is 91 vierkante meter. Ook is er geen tuin aanwezig waarin hun dochter kan spelen. Op basis van hun inkomen kunnen zij voldoende lenen om een fijne eengezins-woning te kunnen kopen. Als het huis een garage of berging heeft, zou de partner van de consument tevens de huur voor externe opslagruimte voor zijn gereedschap kunnen besparen.

*Het verweer*

2.10 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietverstrekker de BKR-registraties die zij op naam van de consument heeft geplaatst, moet verwijderen of moet verkorten in de duur. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft en het belang van de bank ondergeschikt is. De commissie is van oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden en licht dat als volgt toe.

*Juridisch kader*

3.2 Het verzoek van de consument 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.

3.3 De BKR-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. 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-registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn of haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem of haar 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 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn of haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.5 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 consument bij verwijdering daarvan.

*Belangenafweging*

3.6 De consument heeft als eerste reden benoemd dat haar financiële situatie niet meer vergelijkbaar is met de situatie waarin de achterstand ontstond. Verder heeft zij zich op het standpunt gesteld dat de achterstand onnodig lang is blijven voortduren, omdat de bank een tijd lang niets van zich liet horen en voorstellen tegen finale kwijting niet beantwoordde of afwees. Ten derde heeft de consument naar voren gebracht dat zij een woning wil kopen met haar huidige partner, zodat zij meer ruimte hebben.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.8 De commissie stelt voorop dat het fijn is dat de financiële situatie van de consument sterk verbeterd is sinds de periode waarin de achterstand ontstond. Door de verbetering in haar financiële positie kon de vordering van de bank op de consument en haar ex-partner afgelost worden. Het uitgangspunt is dat vijf jaar na aflossing van een vordering de registraties verwijderd worden, omdat in die periode kan blijken of de financiële situatie structureel verbeterd is.

3.9 De bank heeft betwist dat de consument jarenlang niets van de bank en het incasso-bureau gehoord heeft. Daartoe heeft zij een opsomming van de contactmomenten door de jaren heen gegeven. Bovendien is er in 2017 een betalingsregeling met het incassobureau afgesproken. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de consument tussen 2015 en 2019 niets van de bank of het incassobureau gehoord heeft. Verder heeft de bank naar eigen zeggen wel op beide voorstellen tegen finale kwijting gereageerd, maar heeft zij deze beide afgewezen.

3.10 De commissie begrijpt dat het voor de consument teleurstellend was dat de bank niet, zoals andere kredietverstrekkers, een voorstel tot finale kwijting geaccepteerd heeft.

Het feit dat de bank de voorstellen niet geaccepteerd heeft terwijl andere kredietverstrekkers wel akkoord gegaan zijn met dergelijke oplossingen, maakt echter niet dat de bank de voorstellen had moeten accepteren. Verder geldt dat als de consument meende dat de bank ten onrechte niet op het eerste voorstel reageerde, het op haar weg lag om daar achteraan te gaan bij de bank. Dit alles overziend, is het voor de commissie niet komen vast te staan dat de bank de situatie onnodig lang heeft laten voortduren.

3.11 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om te verhuizen, maar is in het licht van het voorgaande van oordeel dat dit belang minder zwaar weegt dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Hierbij weegt de commissie ook mee dat er sprake is geweest van langdurige betalingsproblemen en dat sinds het registreren van de werkelijke einddatum pas twee jaar zijn verstreken. Het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt op dit moment dan ook afgewezen. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement CKI

***Artikel 10***

*1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)*

***Artikel 12***

*1.*

*a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)*

***Artikel 13***

*1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*
*code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*
*code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*
*code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*
*code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*
*code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.*
*2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*
*3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*
*4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

***Artikel 14***

*1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (…)*

***Artikel 39***

*1. (…)*
*2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

## 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.*

*(…)*