Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0423

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de registraties (een achterstands-code A en een herstelcode H) die in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], zoon van de consument. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 2], behandelaar beroepszaken SNS Klachten.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank (hierna: de lening). De bank heeft de lening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Vanwege het ontstaan van een betalingsachterstand op de lening heeft de bank op 10 december 2019 een achterstandscode A in het CKI laten registeren. Op 25 mei 2021 heeft de consument de achterstand ongedaan gemaakt en heeft de bank op die datum een herstelcode H in het CKI laten registreren. Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd.

2.3 In 2022 heeft de consument bij de bank een verzoek ingediend om de achterstandscode A en de herstelcode H (hierna: de registraties) te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend. Bij bindend advies van 28 juni 2023 heeft de commissie de vordering van de consument afgewezen.

2.4 In augustus 2024 heeft de consument de bank opnieuw gevraagd om zijn registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft aangegeven zich aan het eerder ingenomen standpunt te houden en de registraties niet te zullen verwijderen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing van de bank van zijn verzoek om de registraties vroegtijdig uit het CKI te verwijderen. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De consument heeft een zwaarwegend belang bij het verwijderen van de registraties. De consument heeft een nieuwe auto nodig voor zijn werk als assurantieadviseur. Als hij zijn werk niet goed kan uitoefenen zal dit gevolgen hebben voor zijn inkomen. Zijn huidige auto dateert uit 2003 en is aan zware slijtage onderhevig. Voor de aanschaf van een auto heeft de consument een lening nodig. De registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van een lening.

2.7 De betalingsachterstand op de lening is destijds ontstaan door het wegvallen van inkomen als gevolg van het verlies van zijn baan. De consument heeft na zijn baanverlies [naam holding] B.V., een adviesbureau, opgestart. De jaren daarna stonden in het teken van de opbouw van deze onderneming. Sinds de registratie in 2019 is zijn inkomens- en vermogenspositie sterk verbeterd. De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. Zijn vermogenspositie in [naam holding] is van € 2.368,- negatief (per 1 januari 2023) gestegen naar € 19.0448,- positief (per 1 januari 2024). Daarnaast is zijn bruto inkomen over 2023 gestegen naar € 27.044,- (was in 2022 € 25.142,-). Na verwijdering van de registraties zal een autofinanciering (met privé borgstelling) door [naam holding] B.V. worden aangevraagd en zullen de autokosten niet op zijn privé inkomen drukken. De consument is nu 78 jaar. Tot de leeftijd van 80 jaar kan hij een financiering krijgen, daarna niet meer. Volgens de consument is er geen reden de registraties nog langer te handhaven.

Het verweer

2.8 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 registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de registraties dienen te 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 registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 De registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een registratie is rechtmatig als die verwerking 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]

3.4 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.[2] 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. Bij de vraag of de registraties in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden 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.

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6 en 2.7.

3.7 De bank voert aan dat het belang andere kredietverstrekkers op de hoogte te brengen van het betalingsverleden van de consument zwaarder weegt dan het belang van de consument om een nieuwe lening aan te gaan. De consument heeft betalingsachterstanden gehad die niet op tijd zijn ingelopen en hij heeft zich niet ingespannen om de registraties te voorkomen. Ook is niet gebleken dat de consument zich voldoende heeft ingespannen om met de AH-codering, die vier jaar geleden is geregistreerd, bij kredietverstrekkers een lening te verkrijgen. De consument stelt dat zijn financiële situatie in 2023 positief is veranderd en hij financieel stabiel is. Dit blijkt volgens de bank echter niet uit de ingediende stukken. De consument heeft niet aangetoond dat hij beschikt over een spaarbuffer. Daarnaast is de bank van mening dat de huidige hypothecaire geldlening nog steeds niet passend is gezien het huidige inkomen van de consument. Het inkomen dat de consument verdient met zijn onderneming is nodig om de hypotheeklasten te kunnen dragen. Een lening voor het leasen van een auto zal zijn maandlasten nog meer verzwaren. Tevens benadrukt de bank dat op het bedrijfspand waar de consument mede-eigenaar van is, nog steeds een executoriaal beslag van de belastingdienst rust. Gelet op vorenstaande houdt de bank dan ook vast aan haar standpunt de registraties te handhaven.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor onder 3.7 is vermeld heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.10 De commissie merkt voorts op dat na de registratie van de herstelcode inmiddels vier jaar is verstreken en dit doorgaans een omstandigheid is die in het voordeel van de consument weegt. Daarbij is het echter wel van belang dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is en dat hij eventuele financiële tegenvallers kan opvangen. Dat is op dit moment onvoldoende gebleken. Uit de door de consument aangeleverde stukken en zijn toelichting op de zitting kan de commissie onvoldoende afleiden dat de consument op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeerd. Weliswaar is zijn financiële situatie sinds 2021 wat verbeterd, maar het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment over voldoende (spaar)middelen beschikt om financiële tegenvallers op te vangen.

Op het bedrijfspand, waar de consument mede-eigenaar van is, rust bijvoorbeeld ook nog steeds een executoriaal beslag van de belastingdienst. De consument heeft niet aan kunnen tonen dat dit beslag ten onrechte door de belastingdienst is gelegd.

3.11 Verder heeft naar het oordeel van de commissie de consument onvoldoende aangetoond dat de afwijzing in 2023 van een aanvraag voor een lening alleen op basis van de registraties heeft plaatsgevonden. Bij het afwijzen van een krediet kunnen behalve een registratie bij BKR ook andere factoren een rol spelen zoals de inkomens- en vermogenspositie van een consument, zijn leeftijd en het hebben van een spaarbuffer. De commissie sluit niet uit dat de consument met alleen een AH-codering bij andere kredietverstrekkers wel een financiering voor zijn auto kan verkrijgen mits andere factoren daaraan niet in de weg staan. De consument heeft echter zelf aangegeven dat hij de afgelopen tijd geen poging meer heeft gedaan een financiering aan te vragen omdat hij dit gezien de registraties zinloos vindt.

3.12 Ten slotte is voor de commissie niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De consument stelt dat als hij 80 jaar is hij geen lening meer kan afsluiten. In dit geval worden de registraties in mei 2026 uit het CKI verwijderd. Op dat moment heeft de consument nog niet de leeftijd van 80 jaar bereikt en heeft hij nog steeds de mogelijkheid een financiering aan te vragen.

3.13 De commissie begrijpt dat de consument graag een vervangende auto wil om zo zijn werk naar behoren te kunnen uitoefenen. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 (AVG)

Artikel 4

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)