**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0911**

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 31 januari 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 28 oktober 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De bank heeft een doorlopend krediet aan de consument verstrekt en dit gemeld bij Stichting BKR. In 2008 heeft de bank met betrekking tot het krediet een achterstandscode A op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. In 2008 is de consument verhuisd naar Spanje en heeft de bank een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR gemeld. In 2013 is de consument weer teruggekeerd in Nederland en in 2015 heeft de bank voor het krediet een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2020 het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank in 2021 een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 2 en de bijzonderheidscode 4 technisch juist zijn. Ter zitting heeft de bank toegezegd de bijzonderheidscode 3 te zullen verwijderen en de datum van de werkelijke einddatum te zullen aanpassen. Daartoe heeft de commissie de bank, voor zoveel nodig, veroordeeld. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank de andere registraties niet hoeft te verwijderen.

## 1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L. van Gulik, als procesjurist verbonden aan Dynamiet Nederland B.V.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 september 2022. Op de hoorzitting is de consument verschenen, bijgestaan door mr. Van Gulik voornoemd. Namens de bank is op de hoorzitting verschenen mevrouw mr. [naam], jurist.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De bank heeft een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 8.000,- aan de consument verstrekt. Op 10 augustus 2006 heeft de bank dit krediet (hierna: het krediet) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 2 september 2008 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 In 2008 is de consument gescheiden van zijn echtgenote en is hij verhuisd naar Spanje.

2.5 Op 30 december 2008 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 4 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 10 februari 2009 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 In het eerste kwartaal van 2013 is de consument teruggekeerd in Nederland.

2.8 Op 28 oktober 2015 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.9 Op 20 juni 2019 heeft de Rechtbank Amsterdam de consument met betrekking tot het krediet bij verstek veroordeeld om aan de bank € 6.374,24 te betalen, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 11 oktober 2018 tot de dag der algehele voldoening en de proces- en nakosten.

2.10 Op 21 december 2020 heeft de consument het krediet volledig aan de bank terug-betaald.

2.11 Op 1 februari 2021 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.12 Op 23 september 2021 heeft de gemachtigde van de consument de bank schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 4 november 2021 heeft de bank dit verzoek via haar gemachtigde schriftelijk afgewezen.

2.13 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering van de consument*

2.14 De consument vordert primair dat de bank alle registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Subsidiair vordert hij dat de bank de duur van de BKR-registraties in die zin beperkt dat de bank deze per 1 juli 2022 laat verwijderen.

2.15 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Ten onrechte heeft de bank beslist dat de bijzonderheidscode 3 gehandhaafd kan en moet worden. De consument heeft ervoor gezorgd dat het krediet tot op de laatste cent is voldaan en daarmee is voorzien van een werkelijke einddatum. Er is dan ook niet langer sprake van een interne afboeking aan de zijde van de bank. De gemiddelde lezer ziet niet dat, ondanks een bijzonderheidscode 3, een vordering toch in zijn geheel kan zijn afbetaald. De constructie van een latere einddatum bij bijzonderheidscode 3 is niet zodanig transparant dat betrokkenen deze begrijpen en deelnemers daar hun gedrag op kunnen afstemmen, zodat deze constructie niet in alle opzichten te verenigen is met de eisen van juistheid en nauwkeurigheid van artikel 5 van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- De consument betwist dat de bijzonderheidscode 4 op juiste gronden is geplaatst. Hij is altijd bereikbaar geweest en heeft meerdere pogingen gedaan om bij de juiste afdeling/organisatie van de bank terecht te komen. In tegenstelling tot de bank heeft de consument zijn best gedaan om het contact te onderhouden.
- De laatste betaling van € 3.531,89 vond plaats op 21 december 2020. De consument verzoekt de commissie daarom de bank te bevelen de werkelijke einddatum aan te passen naar deze datum in plaats van 1 februari 2021.
- Mocht de commissie oordelen dat BKR-registraties terecht zijn, dan beroept de consument zich op de disproportionele gevolgen ervan. Deze zijn in strijd met het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel. De inbreuk van de BKR-registraties op de belangen van de consument zijn onevenredig in verhouding tot het met de verwerking van zijn persoonsgegevens te dienen doel, namelijk het waarborgen van maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied.

- De consument heeft een zeer stabiele financiële situatie. Hij is sinds 1 maart 2021 werkzaam bij [naam werkgever] op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Voor deze functie geniet hij een bovenmodaal bruto inkomen van € 7.083,83,- per maand. Zijn partner is (direct of indirect) aandeelhoudster van meerdere besloten vennootschappen. In 2017 had zij een verzamelinkomen van € 56.602,-, in 2018 was dit € 63.680,- en in 2019 had zij een verzamelinkomen van € 84.674,-. De consument is net als zijn partner met bovengenoemd bovenmodaal verzamelinkomen meer dan voldoende in staat om te voorzien in zijn levensonderhoud en te voldoen aan zijn financiële verplichtingen. Wanneer de consument zijn financiële situatie kenbaar maakt aan de hypotheekverstrekker, wordt een aanvraag afgewezen door de BKR-registraties.
- De consument is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen. Hij heeft één negatieve BKR-registratie van de bank, ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De vordering is volledig voldaan en voorzien van een werkelijke einddatum. De consument valt niet aan te merken als een notoire wanbetaler waartegen deelnemers moeten worden beschermd. Er is geen sprake van een situatie waarin het belang van de deelnemers moet prevaleren boven het belang van de consument.
- De consument heeft een groot belang bij de verwijdering van de BKR-registraties. Zijn partner en hij hebben een grote behoefte om te verhuizen naar een grotere woning. De oude woning heeft een oppervlakte van slechts 45m$^2$ en biedt hen daarmee onvoldoende woonruimte. Het appartement beschikt over slechts één relatief kleine slaapkamer. Dit is geen houdbare situatie. De ruimte is te beperkt om een normaal en rustig leven te kunnen leiden. Er is geen deugdelijke ruimte om thuis te kunnen werken. Ook hebben de consument en zijn partner een kinderwens. Zij kunnen deze wens nog altijd niet in vervulling laten gaan door het gebrek aan voldoende woonruimte. De consument is bijna 44 jaar oud en kan niet nog tot 2026 wachten met het kunnen kopen van een woning. Dit zou betekenen dat de kinderwens nog ruim vijf jaar *on hold* moet worden gezet. Dit is een buitenproportionele inbreuk op hun privéleven.
- Omdat de huursector volledig verzadigd is, wil de consument niet verhuizen naar een huurwoning. Hij wenst te verhuizen naar een andere koopwoning en de huidige woning te verkopen. Los van de wens om naar een grotere koopwoning te verhuizen, zou het aanschaffen van een nieuwe woning ook op financieel gebied veel voordelen opleveren. Allereerst in rentepercentage. De huidige rentestand is historisch laag. Ook biedt een koopwoning meer fiscale en financiële voordelen. Zo kan gebruik worden gemaakt van hypotheekrenteaftrek en wordt maandelijks afgelost op de financiering waardoor een overwaarde ontstaat.
- De consument heeft last van de BKR-registraties. Het is algemeen bekend dat een BKR-codering het verkrijgen van een hypotheek bemoeilijkt.

- Gezien alle feiten en omstandigheden zijn er genoeg gronden om de bewaartermijn van vijf jaar in te korten. Een bewaartermijn van anderhalf jaar lijkt, gezien de omstandigheden van het geval, proportioneel.

*Het verweer van de bank*

2.16 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 deze zaak over?*

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat deels het geval is en zal dat hierna toelichten.

*Wat is het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR?*

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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.[4]

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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

*De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR*

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR doen als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een betrokkene heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[10]

*Zijn de BKR-registraties technisch juist?*

3.7 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI.

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.8 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijk einddatum betreft, heeft het volgende te gelden. Ter zitting heeft de bank toegezegd de bijzonderheidscode 3 te zullen verwijderen en de werkelijke einddatum te zullen aanpassen naar 21 december 2020. Deze klachtonderdelen liggen daarom voor toewijzing gereed en de commissie zal de bank daartoe, voor zoveel nodig, veroordelen.

3.9 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, geldt het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2008 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat de bank hem in dat verband meerdere vooraankondigingen[11] heeft gestuurd, te weten op 12 juni 2008 en op 2 juli 2008. De bank heeft hiervan kopieën overgelegd. Ook heeft de bank een brief aan de consument van 29 oktober 2008 gericht aan een adres in Spanje in het geding gebracht. Ter zitting heeft de consument hierover verklaard dat hij telefonisch zijn adres in Spanje aan de bank heeft doorgegeven. De bank heeft dat bevestigd en verklaard dat dat op 31 juli 2008 is geweest en dat zij de consument deze brief heeft gestuurd op het adres dat hij aan de bank had doorgegeven. De bank heeft echter toegelicht dat klanten adreswijzigingen schriftelijk aan haar moeten worden doorgeven, maar dat in dit geval bij wijze van uitzondering aan de consument is toegestaan dat hij zijn adreswijziging per e-mail door zou geven. De consument heeft volgens de bank zijn adreswijziging daarop noch per e-mail noch per post doorgegeven, terwijl hij wist dat dat moest. De consument heeft dit tijdens de zitting niet weersproken. Verder is gesteld noch gebleken dat de consument voor 31 juli 2008 een adreswijziging aan de consument heeft gestuurd. Daaruit volgt naar het oordeel van de commissie dat de bank voor het versturen van de vooraankondigingen en de opeisingsbrief mocht uitgaan van het adres van de consument in Nederland zoals dat op dat moment bij haar bekend was. Het voorgaande betekent dat de registratie van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn (voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is overigens niet vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd). Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.10 De bijzonderheidscode 4 is naar het oordeel van de commissie ook technisch juist. Vaststaat dat de consument in 2008 is verhuisd naar Spanje. Ter zitting heeft de consument verklaard dat dat in april 2008 is geweest. Ook staat vast dat de consument in het eerste kwartaal van 2013 is teruggekeerd in Nederland. Ter zitting is gebleken dat de bank haar brief van 29 oktober 2008 aan de consument heeft gestuurd naar diens e-mailadres. Niet gesteld of gebleken is echter waar de consument na die datum gedurende zijn verblijf in Spanje ingeschreven heeft gestaan; de consument heeft hiervan geen stukken in het geding gebracht en ter zitting heeft hij hierover geen opheldering gegeven. Op de zitting heeft de consument verklaard dat hij wat betreft de periode 2008 tot 2013 de hand in eigen boezem steekt.

[11] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Ook heeft hij ter zitting verklaard dat hij in Spanje is weggelopen voor zijn schuld. Met het voorgaande is naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk geworden dat de consument gedurende de periode dat hij in Spanje verbleef, onbereikbaar was voor de bank. Dat rechtvaardigt de registratie van een bijzonderheidscode 4.

*Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?*

3.11 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.12 Onder 2.15 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.13 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij krachtens artikel 4:32 van de Wet op het financieel toezicht als aanbieder van krediet verplicht deelneemt aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dat het doel van de kredietregistratie tweeledig is. Volgens de bank worden enerzijds consumenten beschermd tegen overkreditering en levert anderzijds Stichting BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. Hoewel de wens van de consument een woning te kunnen kopen en financieren volgens de bank begrijpelijk is, vormt dit voor de bank geen omstandigheid die als dusdanig uitzonderlijk en/of bijzonder geldt dat dit tot verwijdering van de terechte BKR-registraties kan leiden. De bank verwijst hiervoor naar overheidsrechtspraak. De bank is van mening dat de partner van de consument haar woning zou kunnen verkopen en de overwaarde zou kunnen gebruiken om een nieuwe woning te kopen. Verder heeft de bank toegelicht dat de consument onvoldoende bijzondere omstandigheden heeft gesteld om de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen. De bank heeft betoogd dat een belangrijke voorwaarde voor het verwijderen van een terechte BKR-registratie onder andere het hebben van een stabiele financiële situatie is en dat daarvan niet voldoende is gebleken. Volgens de bank betekent het hebben van inkomen niet zonder meer dat er sprake is van een financieel stabiele situatie en zijn daarvoor ook de uitgaven, consistent inkomen, de eventuele schulden en de financiële reserves van belang. Verder is er volgens de bank geen sprake van verminderde verwijtbaarheid van de consument en was het aan hem om ook in een situatie van betalingsachterstanden contact te blijven houden met zijn schuldeisers. De bank kan niet anders concluderen dan dat de consument niet proactief heeft gehandeld, laat staan dat hij een goede betalingsmoraliteit heeft gehad.

De consument neemt op geen enkele wijze verantwoordelijkheid voor de, door zijn toedoen, ontstane situatie van wanbetaling die dertien jaren heeft geduurd, aldus de bank. Volgens de bank doet de consument het voorkomen alsof het hem allemaal is overkomen en hem geen blaam treft. Ten slotte heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2020* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen en aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De bank is van mening dat er geen gronden zijn om deze bewaartermijn te verkorten tot 1 juli 2022.

3.14 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.15 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument veel brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens het krediet werd geïncasseerd. Ook moest de bank een dagvaardingsprocedure voor de Rechtbank Amsterdam beginnen om de beschikking te krijgen over een vonnis ten laste van de consument. De commissie heeft begrip voor de omstandigheden waarin de consument zich ten tijde van het ontstaan van de betalingsachterstanden bevond, maar dat zijn naar het oordeel van de commissie geen omstandigheden die voldoende gewicht in de schaal leggen om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. Tegelijkertijd is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald. Hier staat echter tegenover dat voor de commissie onvoldoende is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De enkele omstandigheid dat hij een goed salaris heeft, is hiertoe onvoldoende. Uit de salarisstroken die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat hij sinds 1 maart 2021 bij zijn werkgever in dienst is. Naar het oordeel van de commissie kan deze periode van negentien maanden niet tot het oordeel leiden dat hij *structureel* een stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn overige uitgaven en lasten. Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties hem op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De consument heeft geen enkele afwijzing van een kredietverstrekker overgelegd die dat belang aantoont.

Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat de woonsituatie van de consument en zijn partner op dit moment zodanig problematisch is dat dat de verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De kinderwens van de consument en zijn partner kan niet tot een ander oordeel leiden. Ook weegt in het nadeel van de consument dat het vele jaren heeft geduurd voor hij zijn schuld aan de bank had afbetaald. Dit terwijl de consument ter zitting heeft verklaard dat hij de brieven van de bank gericht aan zijn adres in Nederland, via-via had ontvangen en dat hij naar aanleiding daarvan telefonisch contact met de bank heeft gehad en met de bank een betalingsregeling van € 850,- heeft afgesproken. De bank heeft dat bevestigd en verklaard dat dat op 26 mei 2009 is geweest. Desondanks heeft de consument het krediet pas recent volledig afgelost en heeft de consument vrij snel daarna om verwijdering van de BKR-registraties verzocht. Daarmee komt het verzoek tot verwijdering van de registratie (veel) te vroeg.

3.16 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangenafweging van de bank op een nieuw verzoek van de consument na een periode van bijvoorbeeld drie of drieënhalf jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zal leiden, als de consument dan in een stabiele financiële situatie verkeert, dat middels de nodige stukken kan aantonen, en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan.

*Wat is de conclusie?*

3.17 De conclusie is dat de bank de bijzonderheidscode 3 met betrekking tot het krediet op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. Ook moet de bank de datum van de werkelijke einddatum aanpassen naar 21 december 2020. De overige BKR-registraties hoeft de bank niet te (laten) verwijderen.

## 4. De beslissing

De commissie:

– beslist, voor zoveel nodig, dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument met betrekking tot het doorlopend krediet uit het CKI van Stichting BKR verwijdert;

– beslist, voor zoveel nodig, dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de datum van de werkelijke einddatum op naam van de consument met betrekking tot het doorlopend krediet aanpast naar 21 december 2020;

– wijst het meer of anders gevorderde 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 twee 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 één maand 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.*

**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 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

**Artikel 6 AVG**

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 AVG

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 AVG

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.

(…)

## Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

### Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

**Artikel 10 Reglement CKI**

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 11 Reglement CKI**

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

**Artikel 12 Reglement CKI**

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.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.
   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

## Artikel 13 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.