

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0125

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts als secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. In 1998 heeft ABN AMRO de consument een krediet verstrekt. In 2003 heeft ABN AMRO een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld en in 2018 een bijzonderheidscode 3. De consument vordert dat ABN AMRO alle BKR-registraties op haar naam laat verwijderen. Daarnaast vordert zij een schadevergoeding van ABN AMRO. Tijdens de procedure bij Kifid heeft ABN AMRO de bijzonderheidscode 3 verwijderd. De commissie is van oordeel dat de bijzonderheidscode 2 technisch juist is en oordeelt na een belangenafweging dat ABN AMRO deze niet hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een grote rol gespeeld dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat de consument het krediet nog niet volledig aan ABN AMRO heeft terugbetaald. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 3 augustus 2024 en 8 augustus 2024; 3) het verweerschrift van ABN AMRO; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ABN AMRO.
- 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 ABN AMRO 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 er is gebeurd

- 2.1 Op 29 juli 1998 heeft ABN AMRO de consument een aflopend krediet van NLG 59.409,60 (inclusief 8,8% vaste rente op jaarbasis) met een looptijd van honderdtwintig maanden en een maandtermijn van NLG 495,08 (hierna: het krediet) verstrekt.

- 2.2 Op 6 augustus 1998 heeft ABN AMRO het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.
- 2.3 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder ABN AMRO, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.
- 2.4 ABN AMRO heeft met betrekking tot het krediet een bijzonderheidscode 2 per 16 januari 2003 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.
- 2.5 ABN AMRO heeft met betrekking tot het krediet een bijzonderheidscode 3 per 12 december 2018 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.
- 2.6 De consument heeft ABN AMRO verzocht de registraties van de bijzonderheidscode 2 en de bijzonderheidscode 3 uit het CKI te verwijderen. Op 24 mei 2024 heeft ABN AMRO het verzoek van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.
- 2.7 Op 27 juli 2024 heeft de consument ABN AMRO een brief gestuurd en bezwaar gemaakt tegen de registraties van de bijzonderheidscode 2 en de bijzonderheidscode 3 op haar naam in het CKI. Tevens heeft de consument ABN AMRO toen verzocht deze registraties uit het CKI te verwijderen en haar een schadevergoeding te betalen. Op 1 augustus 2024 heeft ABN AMRO de verzoeken van de consument per e-mail gemotiveerd afgewezen.
- 2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.9 Tijdens deze procedure bij Kifid heeft ABN AMRO de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR laten verwijderen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.10 De consument vordert dat ABN AMRO alle negatieve registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten opnemen (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast vordert de consument van ABN AMRO een schadevergoeding van € 45.000,-, met de wettelijke rente hierover vanaf 3 september 2018 tot de dag van de algehele betaling.
- 2.11 De consument stelt zich op het standpunt dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
 - a. ABN AMRO had de BKR-registraties al moeten verwijderen. De consument heeft het krediet al terugbetaald aan ABN AMRO, terwijl zij een WAO-uitkering heeft vanaf 1996. ABN AMRO had ook haar ex-partner moeten aanspreken voor de terugbetaling van het krediet.

- b. De consument heeft last van de BKR-registraties. Zij wil een eigen onderneming starten, maar door de BKR-registraties heeft zij geen schijn van kans.

Het verweer van ABN AMRO

- 2.12 ABN AMRO heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 In deze zaak gaat het erom of ABN AMRO de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

De klacht van de consument is behandelbaar

- 3.2 Als meest verstrekkende verweer neemt ABN AMRO het standpunt in dat de klacht van de consument op grond van vraag 3 onder 2 van het reglement niet behandelbaar is. Volgens ABN AMRO is de klacht van de consument in 2001 al in behandeling geweest bij een voorganger van Kifid, de Geschillencommissie Bankzaken, en heeft de commissie de klacht ook in 2016/2017 al in behandeling gehad. ABN AMRO heeft toegelicht, samengevat, dat laatst vermelde klacht van de consument in 2017 is opgelost nadat ABN AMRO haar een aanbod heeft gedaan van € 5.000,- tegen finale kwijting, welk aanbod de consument volgens ABN AMRO blijkt een brief van de commissie van 29 maart 2017 heeft aanvaard.
- 3.3 Dit behandelbaarheidsverweer mist doel, de klacht van de consument is behandelbaar. Het staat de consument vrij steeds een nieuw verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties in te dienen op welk verzoek ABN AMRO vervolgens inhoudelijk zal moeten reageren. Bij een afwijzing van een verzoek kan de consument Kifid om een oordeel vragen.

Het beroep van ABN AMRO op schending van de klachtplicht en verjaring faalt

- 3.4 Verder neemt ABN AMRO het standpunt in dat de consument haar klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)¹ heeft geschonden en dat haar vordering op de voet van artikel 3:310 lid 1 BW is verjaard.

¹ Dit artikel en de andere wetsartikelen waarnaar de commissie in deze uitspraak verwijst, zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

3.5 Beide verweren falen. Ook hier geldt dat een consument altijd een vordering tot verwijdering van BKR-registraties kan indienen en een dergelijke vordering kan derhalve uit zijn aard niet verjaren. Mede gelet op hetgeen hiervoor onder 3.3 is overwogen, passeert de commissie daarom beide verweren.

3.6 Vervolgens komt de commissie toe aan de *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument.

Juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat ABN AMRO als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen ABN AMRO en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen 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.

3.8 De vordering van de consument zal dus (mede) moeten worden beoordeeld op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.9 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. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft 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

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 Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

⁴ Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.10 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van ABN AMRO bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁵

3.11 De commissie begrijpt echter dat de consument óók klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties. Alvorens de commissie toekomt aan een belangenafweging is daarom eerst het volgende van belang.

De bijzonderheidscode 2 is technisch juist

3.12 De commissie begrijpt dat de consument het standpunt inneemt dat de bijzonderheidscode 2 van 16 januari 2003 niet technisch juist is.

3.13 Deze stelling faalt. Volgens het toepasselijke reglement is ABN AMRO verplicht een melding bij Stichting BKR te doen als zij betaling van het restant van de of de gehele vordering van de consument heeft opgeëist. ABN AMRO heeft toegelicht dat haar incassopartner de consument op 3 januari 2003 een brief heeft gestuurd waarin zij het krediet heeft opgeëist en hier ook een kopie van overgelegd. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument deze brief heeft ontvangen. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de codering van de bijzonderheidscode 2 technisch juist is. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

ABN AMRO heeft de bijzonderheidscode 3 al verwijderd

3.14 Met betrekking tot de bijzonderheidscode 3 van 12 december 2018 constateert de commissie dat ABN AMRO deze tijdens deze klachtprocedure heeft verwijderd. De consument heeft dit niet betwist. Nu de consument hierbij geen belang meer heeft, zal de commissie een beoordeling van de technische juistheid van de bijzonderheidscode 3 daarom achterwege laten.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.15 Onder 3.10 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van ABN AMRO bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

⁵ Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*), te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

- 3.16 Onder 2.10 en 2.11 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.
- 3.17 Daartegenover neemt ABN AMRO het standpunt in dat zij niet toekomt aan het maken van een belangenafweging, omdat de consument het krediet nog niet volledig aan haar heeft terugbetaald. Verder heeft ABN AMRO toegelicht dat de consument weliswaar *stelt* dat zij een onderneming wil starten en vanwege de BKR-registraties tegen problemen aanloopt, maar dat de consument deze stelling niet heeft onderbouwd. Volgens ABN AMRO heeft de consument ook geschreven dat zij haar been en enkel heeft gebroken, waardoor zij voorlopig niet als zelfstandige kan werken en dat haar onderneming nog niet is gestart en het verwachte inkomen nog niet vast staat, maar heeft de consument niet aangegeven tegen welke problemen zij hierdoor aanloopt. Ten slotte heeft ABN AMRO toegelicht dat er naast de onderhavige BKR-registraties nog twee andere registraties met bijzonderheids-codes op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR vermeld staan.
- 3.18 De commissie is van oordeel dat ABN AMRO voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties 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.
- 3.19 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Dat weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument.
- 3.20 Wat ook in het nadeel van de consument meeweegt, is dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat de consument het krediet nog steeds niet geheel aan ABN AMRO heeft terugbetaald. De consument heeft ook geen (begin van) bewijs geleverd dat de financiering niet aan haar verstrekt had mogen worden en dat zij de vordering van ABN AMRO volledig heeft voldaan.
- 3.21 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in haar voordeel kunnen laten uitvallen. De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat ABN AMRO ook haar ex-partner had moeten aanspreken, omdat het krediet op naam van de consument is afgesloten en haar ex-partner daar geen partij bij is.

ABN AMRO hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.22 De consument vordert van ABN AMRO een schadevergoeding van € 45.000,-. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de BKR-registraties terecht en proportioneel zijn, is er voor het betalen van schadevergoeding door ABN AMRO aan de consument echter geen grond.

Conclusie

- 3.23 De conclusie is dat ABN AMRO de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. ABN AMRO hoeft ook geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 zes 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 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:310 BW

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.
2. (...)

Artikel 6:89 BW

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.