Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0197

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. De bank heeft bij Stichting BKR een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument gemeld. Ook heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld. In 2023 vordert de consument dat de bank alle negatieve BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank geen van de registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument nog steeds fragiel is en dat hij de ongeoorloofde roodstand nog niet aan de bank heeft terugbetaald. De commissie wijst de vordering 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 30 juni 2023, 2 juli 2023 en 5 juli 2023; 3) de e-mail en de brief van de bank van respectievelijk 17 juli 2023 en 3 augustus 2023; 4) de brief van Kifid van 21 augustus 2023 aan de vertegenwoordiger van de consument en zijn reactie daarop van 29 augustus 2023; 5) het verweerschrift van de bank; 6) de repliek van de consument; 7) de dupliek van de bank en 8) de geluidsopname van een telefoongesprek van 25 januari 2022.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. W. Kort, advocaat, kantoorhoudende te Utrecht.

1.3 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.4 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 februari 2024.

De consument is niet op de hoorzitting verschenen en heeft zich op dat moment ook niet laten vertegenwoordigen door zijn gemachtigde. Namens de bank is op de hoorzitting mevrouw [naam 1], medewerker BKR-desk, verschenen, bijgestaan door mr. Van den Broek voornoemd.

1.5 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 er is gebeurd

2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Met betrekking tot de betaalrekening heeft de bank een ongeoorloofde roodstand 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 toepasselijke Algemeen Reglement CKI.[1]

2.3 Op 11 april 2022 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 8 juni 2022 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 22 januari 2023 heeft de gemachtigde van de consument de bank schriftelijk verzocht, samengevat, alle negatieve registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 21 maart 2023 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.6 Verdere uitwisseling van 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 van de consument

2.7 De consument vordert primair dat de bank alle negatieve 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 verkorting van de registratieduur van de BKR-registraties in verband met disproportionaliteit.

[1] De relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022 zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.8 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De registratie van een achterstandscode A was onterecht. De consument mocht op de betaalrekening € 1.000,- roodstaan. De bank had geen achterstandscode A mogen melden, omdat de roodstand niet meer bedroeg dan tien procent van de overeengekomen maximaal toegestane roodstand. De overschrijding van de roodstand was bovendien niet meer dan € 250,-.
b. De betaalrekening kende de mogelijkheid om rood te staan. Eind 2021 heeft de consument van de bank verschillende brieven over een roodstand op de betaalrekening ontvangen. Er zou langer dan drie maanden geen positief saldo op de betaalrekening zijn geweest. Uiteindelijk is de bank overgegaan tot beëindiging van het krediet. Het bedrag aan roodstand bedroeg op dat moment € 999,73.
c. De consument heeft geprobeerd om met de bank een betalingsregeling te treffen. De bank heeft echter niet willen instemmen met een betalingsregeling die voor hem gelet op zijn financiële situatie op dat moment haalbaar was.
d. De gevolgen van de BKR-registraties zijn voor de consument onevenredig in verhouding tot de daarmee te dienen doelen. Door de BKR-registraties kan hij geen lening afsluiten.

Het verweer van de bank

2.9 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

Inleiding

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 beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

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 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.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het toepasselijke Algemeen 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. 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]

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

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

3.6 Vanwege de registratiedata van de BKR-registraties is op die coderingen het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022 (hierna: Reglement CKI 2022) van toepassing. Volgens het Reglement CKI 2022 is de bank als zakelijke klant verplicht 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.

---

[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.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 Reglement CKI 2022.

In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] 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 bijzonderheids-code 2 gemeld.[9] 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.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Wat de roodstand op zichzelf (los van de achterstandscode A) betreft, geldt het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de betaalrekening eind 2021 een *ongeoorloofde* roodstand heeft vertoond. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.8 De bank heeft onbetwist gesteld dat de kredietovereenkomst die zij als bijlage bij haar verweerschrift over heeft gelegd de rechtsverhouding weergeeft die partijen zijn aangegaan. De commissie constateert daarnaast dat de consument die kredietovereenkomst op 7 december 2019 digitaal heeft ondertekend en zal daarom ervan uitgaan dat partijen met elkaar hebben gecontracteerd zoals weergegeven in die kredietovereenkomst.

3.9 Uit de kredietovereenkomst volgt (pagina 1) dat de consument tot € 1.000,- mag roodstaan en dat hij ervoor moet zorgen dat hij gedurende één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo op de betaalrekening heeft. De bank heeft gesteld dat de betaalrekening vanaf eind 2021 *niet* aan deze voorwaarde voldeed en dat zij de consument hierover verschillende brieven heeft gestuurd. De commissie constateert dat de consument deze stelling van de bank niet heeft betwist en zal daarom uitgaan van de juistheid ervan. Niet gesteld of gebleken is verder dat de consument de roodstand op de betaalrekening, die op 11 oktober 2021 € 999,24 bedroeg, na die datum aan de bank heeft terugbetaald. Daaruit volgt dat de roodstand langer dan drie maanden heeft geduurd.

[6] Artikel 12 lid 1 onder a Reglement CKI 2022.
[7] Artikel 13 lid 1 Reglement CKI 2022.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a Reglement CKI 2022.
[9] Artikel 13 lid 1 Reglement CKI 2022.
[10] Artikel 13 lid 1 Reglement CKI 2022.
[11] Artikel 13 lid 1 Reglement CKI 2022.

3.10 De commissie passeert de stelling van de consument dat van een *ongeoorloofde* roodstand geen sprake was omdat de overschrijding van de roodstand niet meer dan tien procent van de maximaal toegestane roodstand bedroeg. De commissie begrijpt dat de consument in dit verband verwijst naar artikel 12 lid 1 onder d sub 2 van het Reglement CKI 2022.[12] Naar het oordeel van de commissie volgt uit deze bepaling dat een zakelijke klant een roodstand op een betaalrekening moet melden aan Stichting BKR als er sprake is van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-. Uit de kredietovereenkomst volgt dat partijen een kredietbedrag van € 1.000,- zijn overeengekomen. Eén keer per drie maanden mocht er echter geen debetsaldo op de rekening staan. Dat was wel het geval, en dat debetsaldo was groter dan het genoemde bedrag van € 250,-. De commissie concludeert dan ook dan aan de voorwaarde is voldaan. Dit betekent dat de bank verplicht was deze *ongeoorloofde* roodstand te melden bij Stichting BKR.

3.11 Wat de achterstandscode A betreft, heeft het volgende te gelden. De codering hiervan heeft op 8 juni 2022 plaatsgevonden. Deze registratiedatum is opvallend, omdat de codering van een bijzonderheidscode 2 (opeising) op 11 april 2022 heeft plaatsgevonden. Dat is dus voor 8 juni 2022. Logischerwijze zou de codering van de achterstandscode A aan de codering van de bijzonderheidscode 2 moeten zijn voorafgegaan. Hier is dus iets niet goed gegaan.

3.12 De commissie constateert echter dat de codering van de achterstandscode A laat (8 juni 2022) heeft plaatsgevonden. Al op 8 november 2021 heeft de bank de consument met een brief geïnformeerd dat zij voornemens was de ongeoorloofde roodstand volledig op te eisen als hij de achterstand van € 999,18 uiterlijk op 15 november 2021 niet volledig zou hebben aangezuiverd. Daarbij heeft de bank de consument gewezen op de consequenties van het achterwege blijven van betaling, namelijk dat zij een melding aan Stichting BKR zou doen. Vergelijkbare aankondigingen zijn gedaan op 15 november 2021, 13 december 2021, 28 februari 2022 en 14 maart 2022. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee aan de materiële eisen voor een vooraankondiging[13] heeft voldaan. De consument was dan ook al ruim voor 11 april 2022 (toen de bijzonderheidscode 2 werd geregistreerd) gewaarschuwd voor de gevolgen als hij niet aan zijn betalingsverplichtingen zou voldoen. In feite is hier sprake van een (te) laat geregistreerde achterstandscode A. Hoewel het logischer was geweest als de achterstandscode A op een eerdere datum was geregistreerd, is de commissie in dit specifieke geval van oordeel dat de codering technisch juist is. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.13 Met betrekking tot de bijzonderheidscode 2 oordeelt de commissie als volgt. De bank heeft aangevoerd dat zij de roodstand op 15 november 2021 heeft opgeëist en heeft een kopie van de opeisingsbrief van die datum in het geding gebracht.

[12] Zie de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.
[13] Artikel 39 lid 2 Reglement CKI 2022.

Met betrekking tot die opeising constateert de commissie dat de bank de bijzonderheids-code 2 ook laat heeft laten registreren, namelijk pas op 11 april 2022, en dat is vijf maanden later. Ook dat is niet goed gegaan. De commissie constateert echter dat de bank diverse brieven aan de consument heeft gestuurd die ook als opeisingsbrief kwalificeren. In de brieven van 15 november 2021 en 13 december 2021 gebruikt de bank de woorden 'opeisen' respectievelijk 'opgeëist'. Ook kondigt de bank in die brieven aan dat zij de roodstand ter incassering aan de gerechtsdeurwaarder zal overdragen. In de brief van 14 maart 2022 ontbreken de woorden 'opeisen' of opgeëist', maar kondigt de bank wél aan dat zij de roodstand ter incassering uit handen zal geven aan de gerechtsdeurwaarder. Die aankondiging past bij het opeisen van een vordering. Kort daarna (11 april 2022) heeft de bank de bijzonderheidscode 2 laten registeren bij Stichting BKR. Gelet op het voorgaande is de commissie in dit specifieke geval van oordeel dat de registratie van een bijzonderheids-code 2 technisch juist is. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd. Bij dit oordeel heeft ook een rol gespeeld dat de bank de consument herhaaldelijk (in ieder geval vier keer) heeft geïnformeerd over de opeising van de roodstand (en het voornemen daartoe).

3.14 De stelling van de consument dat partijen geen betalingsregeling zijn overeengekomen die voor hem gelet op zijn financiële situatie op dat moment haalbaar was, leidt niet tot een ander oordeel. In zijn algemeenheid kan de bank weigeren in te gaan op een voorstel van de consument tot betaling van het verschuldigde in termijnen.[14] De commissie oordeelt dat het dossier geen aanknopingspunten biedt om in deze zaak anders te oordelen. Uit het geluids-fragment van 25 januari 2022, dat onderdeel is van het procesdossier, blijkt dat partijen een betalingsregeling van € 320,- per maand zijn overeengekomen en dat de consument dan nog € 320,- zou overhouden voor tegenvallers. Bij haar oordeel heeft de commissie ook meegewogen dat de consument van de betalingsregeling die partijen waren overeengekomen geen enkele termijn heeft voldaan. Uit het door de consument overgelegde geluidsfragment leidt de commissie overigens niet af dat de bank heeft toegezegd de regeling te zullen wijzigen op een manier die de consument schikt, als hij niet langer in staat zou zijn de betalingsregeling na te komen.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.15 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. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.16 Onder 2.8 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

[14] Dat volgt uit artikel 6:29 van het Burgerlijk Wetboek. Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.17 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de belangen bij instandhouding van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft betoogd dat het belang bij instandhouding van de BKR-registraties volgt uit het tweeledige doel van het kredietregistratiesysteem. Volgens de bank heeft de kredietregistratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en dient het anderzijds ter bescherming van de overige kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Door dit tweeledige doel wordt een maatschappelijk belang, namelijk het tegengaan van problematische schuldensituaties, gediend, aldus de bank.

3.18 Voor een goed werkend kredietregistratiesysteem is het volgens de bank van belang dat de informatie in het CKI zo compleet mogelijk is. Aan de hand van de recente kredietthistorie kunnen kredietverstrekkers volgens de bank een kredietaanvraag beter beoordelen. Als een terechte registratie zou worden verwijderd, krijgen kredietverstrekkers een onjuist beeld van de financiële positie en de betaalgeschiedenis van de consument. Het lichtvaardig verwijderen van terechte registraties ondermijnt het doel van het CKI, aldus nog steeds de bank.

3.19 De bank heeft verder betoogd dat het in deze zaak om een openstaande vordering gaat en dat de consument nog steeds € 887,09 aan haar moet betalen. Volgens de bank heeft de consument niet toegelicht waarom hij tot op heden geen betaling heeft verricht. De bank is van mening dat het CKI aan de overige kredietverstrekkers laat zien dat er sprake is van een actuele vordering, waarbij de consument zijn financiële verplichtingen niet is nagekomen. Dit is volgens de bank relevante informatie voor andere kredietverstrekkers als zij een nieuwe kredietaanvraag van de consument moeten beoordelen.

3.20 Daarnaast blijkt volgens de bank uit het dossier dat de consument te maken heeft (gehad) met financiële problemen. De bank heeft toegelicht dat zij in januari 2022 een betalingsregeling met de consument heeft afgesproken aan de hand van de inkomstenbronnen die volgens de consument 'vast' waren. De consument is de betalingsregeling echter direct niet nagekomen, aldus de bank. Om die reden heeft zij haar vordering ter incassering overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. Volgens de bank is het de gerechtsdeurwaarder niet gelukt om een betalingsregeling met de consument af te spreken, hetgeen volgens haar niet getuigt van een goede betaalmoraliteit. De bank is van mening dat het daarom van groot belang is dat overige kredietverstrekkers op de hoogte worden gesteld van de huidige financiële situatie en het betaalgedrag van de consument.

3.21 Volgens de bank blijkt uit het dossier ook dat de consument te maken heeft met een problematische schuldensituatie. Dat volgt alleen al uit het feit dat hij nog geen enkele betaling op de ongeoorloofde roodstand heeft verricht, aldus de bank. Daarnaast blijkt het volgens de bank uit de betaalspecificatie van het UWV (van 12 juni 2023), die de consument in het geding heeft gebracht. Daaruit blijkt volgens de bank dat het CAK en een gerechtsdeurwaarder beslag hebben gelegd op zijn uitkering.

De bank is van mening dat de consument niet in een gezonde financiële situatie verkeert en dat hij moet worden beschermd tegen overkreditering.

3.22 Ook heeft de bank betoogd dat de consument geen concrete belangen heeft aangevoerd die verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigen. Volgens de bank zijn er geen zwaarwegende redenen die vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties zouden rechtvaardigen. De bank constateert dat de consument kennelijke een nieuwe lening wenst af te sluiten, maar vindt dat onverstandig.

3.23 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd 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.

3.24 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. De consument heeft in het telefoongesprek waarvan hij een audio-opname in het geding heeft gebracht, aangegeven dat hij deels werd onderhouden door familie. Zijn gemachtigde heeft dat in de repliek bovendien bevestigd. Dat de financiële situatie van de consument in aanloop naar de BKR-registraties broos was, staat voor de commissie voldoende vast. Ook is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de bank de ongeoorloofde roodstand ter incassering uit handen heeft gegeven aan de gerechtsdeurwaarder en dat een andere gerechtsdeurwaarder en het CAK beslag hebben gelegd op de uitkering van de consument. De bank heeft dat onbetwist gesteld. Het voorgaande weegt bij de belangenafweging van de commissie mee in het nadeel van de consument.

3.25 Wat ook in het nadeel van de consument pleit is de omstandigheid dat hij de ongeoorloofde roodstand nog steeds niet aan de bank heeft terugbetaald. De bank heeft in haar verweerschrift gesteld dat de consument op dat moment nog € 887,09 aan de bank moest terugbetalen. De consument heeft dat niet betwist.

3.26 De commissie constateert verder dat de financiële situatie van de consument nog steeds fragiel is. Ook dat weegt voor de commissie mee in het nadeel van de consument. Zijn gemachtigde heeft in de repliek toegelicht dat de familieleden van de consument, die hem in het verleden financieel hebben geholpen, zijn afgehaakt. Daarnaast blijkt uit de betaalspecificatie van 12 juni 2023 van het UWV, die de consument in het geding heeft gebracht, dat zijn maandelijkse inkomen netto nog geen € 1.160,- bedraagt. Bewijsstukken van andere inkomstenbronnen heeft hij niet overgelegd. De commissie kan hier geen andere conclusie aan verbinden dan dat de financiële situatie van de consument kwetsbaar is. Juist in zo'n situatie is het naar het oordeel van de commissie belangrijk dat de consument door middel van de BKR-registraties wordt beschermd tegen overkreditering.

3.27 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen. De consument heeft gesteld dat hij geen lening kan afsluiten door de BKR-registraties. Omdat hij die stelling op geen enkele manier heeft onderbouwd, kan de commissie echter niet anders dan hieraan voorbij gaan.

3.28 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

Conclusie

3.29 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 2022, 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 2022)

Artikel 3 Reglement CKI 2022

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 2022

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 2022

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 2022

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.
b) (...)
c) (...)
d) Specifiek bij een doorlopende kredietovereenkomst in de vorm van een roodstandfaciliteit op en betaalrekening geldt dat tijdens die termijn:
    1. sprake moet zijn van een overstand in de vorm van een overschrijding van de kredietlimiet van tenminste 10% van het totaal vastgestelde kredietbedrag en met een minimum van € 250,-; en of
    2. sprake is van een overstand in de vorm van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-.

(...)

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 2022

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 2022

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 2022

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.
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:29 BW

De schuldenaar is zonder toestemming van de schuldeiser niet bevoegd het verschuldigde in gedeelten te voldoen.