Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0386

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties (A23 met werkelijke einddatum 23 februari 2024). De commissie wijst het verzoek van de consument om vroegtijdige verwijdering van de aan haar naam gekoppelde BKR-registraties af. Dit komt mede omdat sprake was van een langdurige betalings-problematiek, de schuld recent (gedeeltelijk) met behulp van een saneringskrediet is afgelost en de financiële situatie van de consument op dit moment nog niet voldoende structureel stabiel is.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield destijds bij de bank een betaalrekening aan met een roodstandfaciliteit van € 1.000,-.

2.2 Op een gegeven moment is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan die niet werd ingelopen. Als gevolg hiervan heeft de bank op 3 juni 2016 een achterstands-codering (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau voor Krediet-registratie (BKR) laten opnemen. Hierna heeft de bank in het CKI op 10 juli 2017 de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten opnemen.

2.3 De bank heeft de incasso van haar vordering overgedragen aan Vesting Finance. Nadat de met Vesting Finance afgesproken betalingsregeling door de consument niet werd nagekomen, heeft Vesting Finance (namens de bank) de consument in 2018 gedagvaard. De bank heeft haar vordering beperkt tot € 500,- vanwege onzekerheid over de verhaal-mogelijkheden op de consument. In het vonnis van de kantonrechter staat dat consument is verschenen, de vordering heeft erkend en dat de vordering wordt toegewezen. De hierna met Vesting Finance afgesproken betalingsregeling kwam de consument niet na.

2.4 In augustus 2023 heeft de consument contact opgenomen met schuldhulpverlening van de gemeente en een saneringskrediet afgesloten. Met de hulp van schuldhulpverlening is het haar gelukt om de ontstane schuldenproblematiek op te lossen, de schuldeisers waaronder de bank, hebben het saneringsvoorstel geaccepteerd. De bank heeft na ontvangst van € 37,06 (6,09% van de vordering) per 23 februari 2024 het restant van haar vordering afgeboekt. Dit heeft ertoe geleid dat de bank de bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en 23 februari 2024 als werkelijke einddatum in het CKI heeft laten registreren. Ook het bij de gemeente afgesloten saneringskrediet is inmiddels door de consument afgelost. De aan dit saneringskrediet gekoppelde BKR-registratie wordt per 4 augustus 2025 verwijderd.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van haar verzoek om de BKR-registraties (hierna: de registraties) vroegtijdig te verwijderen. De consument onderbouwt haar klacht met de volgende argumenten.

2.6 Als gevolg van financiële problemen van haar ouders heeft de consument haar krediet-faciliteit voor het gezin ingezet. Het lukte haar vervolgens niet om de ontstane achterstand in te lopen. Ze kon geen baan vinden en het duurde op een gegeven moment 6 maanden voordat ze een bijstandsuitkering ontving.

2.7 De afgesproken betalingsregelingen kon de consument niet nakomen. Enerzijds vanwege de langdurige zorg voor haar ernstig zieke moeder die in 2022 is overleden. En anderzijds omdat ze het minimale bedrag van € 50,- niet kon betalen. Met het betalen van een lager bedrag ging Vesting Finance niet akkoord.

2.8 Inmiddels zijn haar financiële problemen achter de rug. Zo nam ze in 2023 contact op met schuldhulpverlening. In 2024 werkte ze via een uitzendbureau in eerste instantie als handhaver en daarna als BOA. In 2025 is de schuldregeling met een positief resultaat afgerond. Sinds 2025 heeft ze een jaarcontract bij een gemeente gekregen en werkt ze fulltime als BOA.

2.9 Hiernaast is ze in 2025 gestart met de opleiding voor rijinstructeur. De consument volgt deze opleiding omdat ze een passie heeft voor verkeersveiligheid en het begeleiden van mensen. De opleiding duurt in principe 6 maanden, maar mogelijk korter.

Ze wil na het afronden van deze opleiding een lesauto kopen en het ondernemerschap combineren met haar baan bij de gemeente. Maar door de registraties wordt ze hierin belemmerd en dat levert de nodige stress op. De consument erkent dat ze in het verleden een fout heeft gemaakt. Ze heeft daarvan geleerd en wil nu verder werken aan haar toekomst.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank de aan de naam van de consument gekoppelde registraties moet laten verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument vindt echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

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

3.5 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. 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.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat er sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De redenen voor dit oordeel staan hieronder.

3.8 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was haar verplichtingen naar de bank na te komen. De in dit verband toegelichte persoonlijke omstandigheden komen, hoe vervelend ook, voor rekening en risico van de consument. Dit betekent dat van verminderde verwijtbaarheid geen sprake is.

3.9 Hiernaast staat voor de commissie niet vast dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Niet alleen omdat de vanaf 2016 ontstane betalingsproblemen pas recent (februari 2025) en met behulp van een saneringskrediet zijn beëindigd en van de bewaartermijn van 5 jaar pas een korte periode is verstreken. Maar ook omdat de schuld-sanering kort geleden is afgerond (februari 2025), de consument recent (januari 2025) een tijdelijk arbeidscontract heeft en omdat er geen financiële buffers zijn.

3.10 En alhoewel het de commissie niet is gebleken dat de consument nu betalings-achterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, leggen de hiervoor genoemde feiten en omstandigheden op dit moment onvoldoende gewicht in de schaal om het verwijderingsverzoek toe te wijzen. Anders gezegd: het verwijderingsverzoek komt te vroeg. Het is om deze redenen dat de commissie van oordeel is dat de consument nog tegen overkreditering beschermd moet worden en potentiële kredietverstrekkers in staat moeten zijn om van haar betaalhistorie kennis te nemen.

3.11 Zoals door de bank reeds is opgemerkt staat het de consument vrij om de bank over enige tijd weer te benaderen.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De bank acht het niet uitgesloten dat als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken zij tot een andere afweging komt als de consument kan aantonen dat haar financiële positie structureel stabiel is, er geen problematische schulden zijn en de consument een zwaarwegend belang heeft bij het verwijderen van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl