Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0817

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	1 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert van de bank verwijdering van haar BKR-registraties en zij doet daarbij een beroep op haar persoonlijke omstandigheden. De commissie is van oordeel dat het te vroeg is om te oordelen dat de registraties verwijderd moeten worden, aangezien de consument pas begin dit jaar de volledige vordering heeft voldaan. Bovendien is er sprake geweest van een lang en moeizaam incassotraject. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met de heer [naam 1] (partner). Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 2] (Specialistenteam Center of Expertise Collections).

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield tot enig moment bij de bank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een creditcard.

2.2 In 2013 heeft een afschrijving plaatsgevonden van de creditcard van de consument van circa € 100,-. Op 18 december 2013 heeft de consument de afschrijving bij de bank gemeld als onterecht; volgens consument was er gefraudeerd met haar creditcard.

Dit heeft zij zowel telefonisch als via een formulier gedaan. Ten tijde van de melding is de consument langdurig ziek geworden.

2.3 Op 2 mei 2014 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. Op 3 juni 2014 heeft de bank de consument per brief een aanmaning gestuurd. Op 8 augustus 2014 heeft de bank de consument per brief aangekondigd dat zij een incassobureau inschakelt en de betalingsachterstand meldt bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) als het saldotekort niet wordt aangevuld.

2.4 Vanwege het uitblijven van de verzochte betalingen heeft de bank op 4 september 2014 op naam van de consument een achterstandsmelding laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Op 26 september 2014 heeft de bank bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI.

2.5 Op 2 oktober 2014 heeft de bank een uitdraai gemaakt van haar administratie met daarop een overzicht van het saldo op de betaalrekening van de consument. In dit overzicht staat het volgende:

OMSCHR.	BOEK.DAT.	CODE	BEDRAG	MUT	SALDO		TEGENREK.
JA	23-09-2014	VZ	2.829,80	BIJ	0,00		[redacted]
JA	27-08-2014	DV	33,30	AF	2.829,80	NEG	[redacted]
JA	12-08-2014	OV	0,12	BIJ	2.796,50	NEG	[redacted]
JA	29-07-2014	DV	30,79	AF	2.796,62	NEG	[redacted]
JA	15-07-2014	DV	9,00	AF	2.765,83	NEG	[redacted]
JA	02-07-2014	DV	319,72	AF	2.756,83	NEG	[redacted]
JA	01-07-2014	VZ	85,18	BIJ	2.437,11	NEG	[redacted]
JA	27-06-2014	DV	25,14	AF	2.522,29	NEG	[redacted]
JA	04-06-2014	DV	2,69	AF	2.497,15	NEG	[redacted]
JA	04-06-2014	DV	3,54	AF			[redacted]
JA	02-06-2014	DV	1.002,40	AF	2.490,92	NEG	[redacted]
JA	27-05-2014	DV	11,41	AF	1.488,52	NEG	[redacted]
JA	23-05-2014	VZ	17,33	BIJ	1.477,11	NEG	[redacted]

Figuur 1 - Afdruk van de uitdraai van het systeem van de bank van 2 oktober 2014 met daarop een overzicht van het saldo op de betaalrekening van de consument tussen 23 mei 2014 en 23 september 2014

2.6 Tussen 16 oktober 2014 en 15 april 2015 heeft Vesting Finance vier brieven aan de consument gestuurd, waarin de consument onder meer is geïnformeerd over de overname van het beheer van de schuld bij de bank en waarin haar opnieuw is verzocht het verschuldigde bedrag te betalen. Door het uitblijven van de betalingen door de consument en het uitblijven van een minnelijke regeling, heeft Vesting Finance aangekondigd over te gaan tot het nemen van (rechts)maatregelen waaronder het opeisen van de vordering van € 2.865,93 en de melding daarvan bij het BKR.

2.7 Op 1 mei 2015 heeft de gerechtsdeurwaarder de consument per brief opnieuw geïnformeerd over de opeisbare vordering van de bank. De gerechtsdeurwaarder heeft de consument opnieuw de gelegenheid geboden om de vordering te betalen. Op 13 mei 2015 heeft de gerechtsdeurwaarder de consument per brief een laatste gelegenheid geboden om de schuld te betalen.

Daarbij heeft de gerechtsdeurwaarder aangekondigd dat de zaak aan de rechter wordt voorgelegd indien de consument het bedrag niet binnen de geboden termijn betaalt.

2.8 Op 2 juni 2015 is de consument via de gerechtsdeurwaarder gedagvaard door de bank. De bank heeft in het exploot waarmee de consument is gedagvaard haar eis beperkt tot een bedrag van € 500,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf de datum van dagvaarding en de kosten van de procedure. De dagvaarding heeft geleid tot een verstekvonnis van de rechter op 7 juli 2015. De rechter heeft in dat vonnis geoordeeld dat de consument de bank een bedrag van € 500,- met nevenvordering(en) dient te betalen.

2.9 Op 2 maart 2018 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden tussen de consument en de gerechtsdeurwaarder. De moeder van de consument heeft vervolgens het treffen van de betalingsregeling uit handen genomen van haar dochter. Dit heeft geleid tot een betaal-regeling van € 25,- per maand per december 2018.

2.10 Op 23 april 2020 heeft de consument via haar advocaat de gerechtsdeurwaarder per brief gevraagd naar het openstaande saldo op basis van het vonnis van 7 juli 2015. In de brief heeft de advocaat namens de consument aangegeven dat zij het nodige in gang zet om de BKR-registraties te verwijderen.

2.11 Op 24 april 2020 heeft de gerechtsdeurwaarder de advocaat van de consument per brief toegelicht dat zij - buiten het vonnis - een bedrag verschuldigd is van € 2.373,22 vermeerderd met rente. Bij de dagvaarding is de vordering van de bank beperkt tot € 500,- met uitdrukkelijke reservering van het restant verschuldigde. Het verschuldigde bedrag is als volgt nader toegelicht door de gerechtsdeurwaarder:

Het conform vonnis verschuldigde bedraagt per heden:		
hoofdsom	*€*	*500,00*
proceskosten	*€*	*272,16*
nakosten	*€*	*83,00*
betekening	*€*	*92,62*
executiekosten	*€*	*469,98*
rente	*€*	*50,89*
overige kosten	*€*	*28,68*
te voldoen	*€*	*1.497,33*
af: betalingen		
bij ons	*€*	*525,00*
saldo na vonnis	*€*	*972,33*

2.12 Op enig moment heeft de consument de maandbetalingen aan de gerechtsdeurwaarder opgeschort. In oktober 2022 heeft de consument de maandbetalingen van € 25,- aan de gerechtsdeurwaarder hervat.

2.13 Op 30 januari 2023 heeft de consument de gerechtsdeurwaarder een bedrag van € 533,94 betaald. Op verzoek van de consument, heeft Vesting Finance op 1 februari 2023 haar geïnformeerd dat het openstaande bedrag € 2.763,67 bedraagt. Op 3 februari 2023 heeft de gerechtsdeurwaarder de consument geïnformeerd dat zij het kwijtingsvoorstel heeft doorgestuurd aan de bank en dat zij het dossier kunnen sluiten nu het bedrag uit het vonnis is betaald.

2.14 Nadat de consument de volledige vordering heeft voldaan, heeft de bank op 13 maart 2023 de werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. Op 14 maart 2023 heeft de consument de bank per brief verzocht om de BKR-registraties te verwijderen. Op 12 april 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij de BKR-registraties handhaaft.

De klacht en vordering

2.15 De consument vordert van de bank verwijdering dan wel aanpassing van de BKR-registraties. Ter onderbouwing van haar vordering stelt de consument dat handhaving van de BKR-registraties disproportioneel is vanwege de volgende redenen.

2.16 Ten eerste was de consument langdurig en ernstig ziek als gevolg van een eetstoornis op het moment dat de BKR-registraties werden geplaatst. Zij heeft zich een lange periode moeten focussen op haar herstel en op het in leven blijven. Hierdoor heeft het lang geduurd voordat de betaling aan de bank is voldaan.

2.17 Ten tweede is de vordering van de bank op de consument ontstaan doordat er in 2013 fraude is gepleegd met de creditcard van de consument. De consument heeft toen bij de bank gemeld dat er sprake was van een onterechte afschrijving. De moeder van de consument deed de verdere afhandeling toen de consument ziek werd, maar dit is niet op de juiste manier opgepakt. Voor de moeder van de consument lag ook de focus op herstel van haar dochter.

2.18 Ten derde is de consument pas begin 2018 via de gerechtsdeurwaarder erachter gekomen dat sprake was van een openstaande schuld. De consument kon geen andere betalings-regeling treffen dan € 25,- per maand, omdat zij op dat moment leefde op bijstandsniveau en de moeder van de consument alleenstaand was en ook lastig kon rondkomen.

2.19 Ten vierde belemmeren de BKR-registraties de consument in haar toekomst, omdat zij hierdoor niet gebruik kan maken van het aanbod om partner te worden op haar werk of om een eigen salon te openen. Ook worden de consument en haar partner belemmerd in het kopen van een huis. Zij willen verhuizen naar een koopwoning vanwege geluidsoverlast. Daarnaast willen zij naar een grotere woning zodat zij op korte termijn kunnen starten aan gezinsuitbreiding. Verder is de aanschaf van een koopwoning te beschouwen als een spaarpot voor later. Een koopwoning biedt meer zekerheid, aangezien de consument en haar partner dan niet van verhuurders afhankelijk zijn voor onderhoud.

2.20 Ten vijfde is de (financiële) situatie van de consument stabiel. De consument is erin geslaagd om volledig te herstellen van haar ziekte. Verder beschikt de consument over een stabiele baan met een structureel inkomen en zij beschikt over een spaarsaldo van € 15.325,-. Er is een goede balans tussen de inkomsten en uitgaven van de consument en haar partner.

Het verweer

2.21 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 het om gaat

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie of de BKR-registraties technisch juist zijn. Wel is aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank - na een weging van de belangen - de BKR-registraties van de consument vroegtijdig dient te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is en zij licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader voor registraties in het BKR

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en het Reglement CKI. Relevante bepalingen uit de AVG en het Reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG.[1] BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde. Dit is anders als – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van de derde.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn of haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem of haar betreffende persoonsgegevens.

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

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 of haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

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

De afweging van de belangen

3.6 De belangen van de consument bij de vroegtijdige verwijdering zijn onder 2.15 tot en met 2.20 opgenomen. De commissie is van oordeel dat op dit moment de belangen van de consument bij verwijdering onvoldoende opwegen tegen het belang van de bank om de BKR-registraties te handhaven.

3.7 De commissie heeft er oog voor dat het inmiddels beter gaat met de consument en dat zij over een stabiele financiële situatie beschikt. Daarbij begrijpt de commissie ook dat de consument bepaalde (carrière)kansen wil aanpakken die zich aanbieden en dat zij de toekomst met haar partner verder vorm wil geven. Het is echter te vroeg om te oordelen dat de weging van de belangen ten aanzien van de BKR-registraties in het voordeel van de consument zou moeten uitvallen.

3.8 Uit het dossier volgt namelijk dat tussen de consument en de bank een lang en moeizaam incassotraject heeft afgespeeld in de periode van 3 juni 2014 tot 13 maart 2023. Daarbij loste de consument tot eind 2022 minimaal af, namelijk € 25,- per maand. Uit de overgelegde correspondentie volgt verder dat de consument in ieder geval sinds 2 maart 2018 op de hoogte was van de vordering van de bank, aangezien zij daarover contact heeft gezocht met de bank. Ook volgt daaruit dat de consument in ieder geval sinds 23 april 2020 op de hoogte was van de BKR-registraties, aangezien haar advocaat hierop heeft gewezen in de correspondentie met de gerechtsdeurwaarder.

3.9 Tijdens de zitting heeft de consument meerdere malen aangegeven dat de communicatie voornamelijk plaatsvond tussen haar moeder en de bank, waardoor zij niet goed wist wat er speelde. De consument heeft ook verklaard dat de brieven van de bank en de gerechts-deurwaarder haar niet bereikten, omdat deze niet werden verstuurd naar het adres waar zij woonde. Het is voor de commissie niet duidelijk hoe het onjuiste adres het incassotraject belemmerde vanaf 2018. Daarnaast is niet gebleken dat de consument de bank heeft geïnformeerd over haar adres. De commissie wil hierbij opmerken dat de verantwoordelijkheid op de consument rust om de bank op de hoogte te houden van haar juiste adresgegevens.

3.10 Tegenover het verloop van het langdurige incassotraject staat het standpunt van de consument dat zij financieel stabiel is en dat zij over een spaarsaldo beschikt van circa € 15.326,-. De commissie leidt hieruit af dat de consument de middelen had om eerder de volledige vordering te voldoen dan 13 maart 2023. Het had daarmee op haar weg gelegen om de schuld zo snel mogelijk af te betalen. Dat zij dit niet heeft gedaan, weegt bij de belangenafweging in haar nadeel.

3.11 De consument heeft verder onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de BKR-registraties (enkel) zijn ontstaan door de onterechte afschrijving in 2013. Uit de uitdraai van de bank van 2 oktober 2014 volgen meerdere afschrijvingen die geleid hebben tot de totale vordering. De commissie ziet geen verband tussen deze afschrijvingen en de onterechte afschrijving uit 2013.

3.12 Tot slot wil de commissie opmerken dat het bij een gelijkblijvende situatie denkbaar is dat de belangenafweging van de bank ten aanzien van de BKR-registraties in de toekomst anders voor de consument zou kunnen uitvallen.

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 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 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 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

Relevante artikelen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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:

(...)

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;

Artikel 21 Recht van bezwaar

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.

Relevante artikelen uit het reglement CKI versie 1 juli 2013 (Reglement CKI)

Artikel 10

WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR

(...)

2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR: a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen; b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen; c de beëindiging van de overeenkomst.

(...)

Artikel 11

BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

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 eenentwintig (21) dagen 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 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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.

(...)

10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:

a) een onterechte registratie;

b) een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;

c) een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

11. Indien de zakelijke klant een contract, achterstand, herstelmelding en/of bijzonderheid verwijdert, is de zakelijke klant verplicht dit onder opgaaf van redenen aan Stichting BKR te melden.