

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0293

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	10 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registratie (bijzonderheidscode 2) op haar naam in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Ook vordert de consument een schadevergoeding voor de materiële en immateriële schade die zij heeft geleden door de BKR-registratie. Naar het oordeel van de commissie dient de bank de bijzonderheidscode 2 uit het CKI te verwijderen. Voor het toekennen van een schadevergoeding is onvoldoende grondslag. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat deze schade het gevolg is van de door de bank geregistreerde bijzonderheidscode 2. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 De commissie had graag de partijen gesproken en vond de zaak beter geschikt voor een mondelinge behandeling. De consument heeft er echter vanaf gezien om te verschijnen en daarom heeft de commissie de zaak op stukken behandeld.
- 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 In het verleden heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet afgesloten (hierna: het krediet). In juli 1997 heeft de bank het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

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

- 2.2 Op enig moment zijn er achterstanden op de betalingen van het krediet ontstaan. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank de vordering opgeëist en op 25 mei 2001 een bijzonderheidscode 2 in het CKI bij BKR laten registreren. Hierna heeft de bank het dossier via Solveon Incasso B.V. (hierna: Solveon) overgedragen aan gerechtsdeurwaarderskantoor Flanderijn van der Heide.
- 2.3 In oktober 2001 heeft de bank vonnis gehaald om de consument tot betaling van de uitstaande schuld over te laten gaan. In de periode 2002 tot en met oktober 2008 is een cumulatief beslag van kracht geweest en zijn de getroffen beslaggelden over de diverse schuldeisers verdeeld. Door middel van de getroffen beslagen heeft de consument toen deels de vordering aan de bank betaald. Het beslag verliep via de Sociale Dienst Leiden (hierna: SDL) en is opgeheven nadat de consument werk had gevonden. De consument en de bank waren het vervolgens niet eens over de hoogte van de resterende vordering. De bank heeft toen de consument een voorstel gedaan van betaling van € 2.737,42 tegen finale kwijting. De consument heeft dit voorstel afgewezen.
- 2.4 In september 2008 is de consument naar de Verenigde Staten verhuisd. Na haar terugkeer in Nederland heeft de consument in 2011 bij de bank een klacht ingediend over de problemen en onduidelijkheden die zij ervaart bij de behandeling van haar dossier door Solveon. In januari 2012 heeft de bank op de klacht gereageerd en haar handelwijze en standpunten toegelicht.
- 2.5 Tussen 2009 en 2014 heeft de deurwaarder nog pogingen ondernomen om de consument de uitstaande betaling te laten betalen, echter zonder succes. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank in oktober 2022 de vordering definitief afgeboekt. De bank heeft de afboeking gemeld bij BKR en een praktische aflosdatum van 14 oktober 2022 laten registreren. De BKR-registratie blijft hierna vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.6 Tijdens de procedure heeft de bank aangegeven dat zij bereid is om uit coulance de BKR-registratie te verwijderen ter definitieve beëindiging van het geschil. De bank is niet bereid om enige schadevergoeding te betalen aan de consument omdat de bank meent dat de consument hier geen enkel recht op heeft. De consument heeft dit voorstel afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registratie op haar naam en vordert verwijdering daarvan. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding voor materiële en immateriële schade van € 91.035,- die zij heeft geleden, met de wettelijke rente hierover vanaf 1 januari 2009 tot de dag van de algehele betaling. Zij stelt dat haar belang bij het verwijderen van de BKR-registratie dusdanig zwaarwegend is dat de BKR-registratie verwijderd moet worden. Zij voert daartoe het volgende aan.

- 2.8 De bank heeft verzuimd de consument af te melden bij BKR. De consument heeft in 2009 de schuld afbetaald. De consument heeft de bank verzocht haar zaak te onderzoeken. De bank heeft dit geweigerd en bleef de consument hierna aanmanen. De consument heeft aangegeven niet te weten waarvoor zij na 2009 nog moest betalen. Zowel de bank als het incassobureau zijn niet ingegaan op haar verzoek haar duidelijkheid te geven.
- 2.9 De bank heeft niet zorgvuldig gehandeld. Tussen 1982 tot en met 2004 was de consument stateloos. De bank heeft haar situatie als stateloze misbruikt en haar onder druk gezet om een vordering te betalen behorend bij een krediet wat zij niet had en ook niet kon hebben afgesloten vanwege haar stateloosheid. In 2001 besluit de consument op advies van haar accountant en advocaat de openstaande schuld te betalen, omdat anders de kans zou bestaan dat de IND haar geen geldige verblijfsvergunning zou verstrekken. Na haar terugkomst in Nederland heeft de consument de SDL verzocht om inzage te geven in de maandelijkse afdrachten die door de SDL waren gedaan. Volgens die gegevens is er tot september 2008 door SDL iedere maand geld overgemaakt naar de deurwaarder en blijkt dat de vordering eind 2008 (opnieuw) is voldaan. Er is dus volgens de consument dubbel betaald aan de bank. Omdat er in de loop der jaren geen inzage is gegeven door de deurwaarder is op dit moment niet duidelijk waar het geld, wat dubbel is betaald, is gebleven, aldus de consument.
- 2.10 Er is nimmer een adequaat en accuraat overzicht van de betalingen aan de consument als schuldenaar verstrekt over de status van de aflossing. De bank is verantwoordelijk voor de wijze waarop de deurwaarder met de schuldenaar omgaat (art. 7:403 lid2, BW). De bank heeft dat nagelaten. In plaats daarvan nam de bank de deurwaarder in bescherming. Ook toen de consument werd gestalkt en bedreigd door medewerkers van de deurwaarder (de consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie) nam de bank de deurwaarder in bescherming.
- 2.11 Ten slotte voert de consument aan dat zij schade heeft geleden en stelt de bank hiervoor aansprakelijk. Conform de raming van de accountant uit 2002, met inflatiecorrectie tot en met het jaar 2024, begroot zij de schade op € 91.035,-.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.13 De consument heeft niet de volledige schuld aan de bank terugbetaald. De overzichten die de consument heeft overgelegd tonen ook niet aan dat zij haar gehele schuld heeft voldaan. Het beslag verliep via de SDL en is opgeheven nadat de consument werk had gevonden. Zij diende daarna nog een bedrag van € 3.840,68 te betalen. De stelling van de consument dat zij de gehele vordering al in 2001 heeft betaald en door de betalingen van de SDL aan de bank dubbel heeft betaald, volgt de bank niet. Bij brief van 17 november 2011 heeft de deurwaarder de consument schriftelijk geïnformeerd en een overzicht verstrekt van de uitstaande schuld en de betalingen tot dan toe.

Uit deze brief blijkt ook dat de consument nog een bedrag diende te betalen van € 3.840,68. De consument heeft zelf een brief van 7 oktober 2013 van de deurwaarder overgelegd waarin een uitstaand bedrag is vermeld van € 3.910,60. De consument wist dus dat er nog een bedrag openstond.

- 2.14 Na 2009 heeft de bank geen betalingen meer ontvangen. Uiteindelijk heeft de bank in oktober 2022 besloten de uitstaande vordering niet meer te verhalen op de consument en de vordering definitief afgeboekt. De bank had bij de melding van de afboeking bij BKR feitelijk een bijzonderheidscode 3 in het CKI moeten laten registreren, omdat niet de gehele uitstaande schuld door de consument is betaald. Gezien het langdurige verloop en de procedure bij Kifid heeft de bank dat achterwege gelaten.
- 2.15 De consument stelt dat zij in 2024 nog iets heeft betaald maar dat dit niet is verwerkt of aangetoond door de bank. De bank begrijpt dit alles niet en vraagt zich af waarom de consument iets zou betalen in 2024 indien zij van mening is dat zij al lang geleden haar schuld heeft betaald.
- 2.16 De persoonlijke gebeurtenissen en trauma's die de consument heeft opgelopen vindt de bank schrijnend en verdrietig en hebben naar de bank vermoedt veel impact gehad op de situatie van de consument. Dit maakt echter niet dat de bank schadeplichtig is. De consument heeft in deze procedure op geen enkele wijze aangetoond dat de schade die zij stelt te lijden een direct gevolg is van het handelen van de bank.
- 2.17 Wat betreft de verwijten die de consument de bank maakt over een onheuse bejegening, verdwenen gelden, stalken en bankrekeningen, voert de bank aan hier volledig buiten te staan.
- 2.18 De bank stelt zich op het standpunt dat de consument de op haar rustende klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 BW heeft geschonden. Het had op de weg van de consument gelegen om in ieder geval in 2010 te klagen over het vermeende uitblijven van het onderzoek. Doordat de consument in 2010 niet tijdig heeft geklaagd is de bank door het tijdverloop ernstig benadeeld in haar bewijspositie en aangetast in haar mogelijkheden om het een en ander te controleren.
- 2.19 Wat betreft de stelling van de consument dat de vordering in 2001 niet zou bestaan en dat zij twee keer heeft betaald voor een schuld die niet bestond, stelt de bank dat op grond van art. 3:310 lid 1 BW deze vordering is verjaard nu zij pas in 2024, 23 jaar later, heeft geklaagd.
- 2.20 Ten slotte, in het geval dat de consument meent dat zij in 2010 zou hebben aangegeven dat zij onverschuldigd zou hebben betaald, meent de bank eveneens dat er sprake is van verjaring, in dit geval op grond van artikel 3:309 BW. De consument stelt dat zij de bank in 2010 heeft aangeschreven, zij was toen al op de hoogte van de vermeende onverschuldigde betaling. Nu de consument ruim 14 jaar later heeft geklaagd, is ook deze vordering verjaard.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de bijzonderheidscode 2 op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. Daarnaast dient de commissie te oordelen over de vraag of de bank gehouden is de consument een schadevergoeding te verstrekken. De commissie oordeelt dat de bank de bijzonderheidscode 2 dient te verwijderen. De bank is niet gehouden tot het vergoeden van de door de consument gestelde schade. De commissie licht dat hieronder toe.
- 3.2 Naar het oordeel van de commissie kan de technische juistheid van de BKR-registratie in het midden blijven, evenals de vraag of de vordering wel of niet bestond en deze wel of niet is afbetaald, omdat de bank de bijzonderheidscode 2 op grond van een belangenafweging dient te verwijderen.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie 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 BKR-registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 registratie 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
- 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.

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

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 BKR-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.7 De commissie overweegt in dit verband dat het gaat om achterstanden die ruim 23 jaar geleden zijn ontstaan. Alleen al om die reden dringt de vraag zich op of de maatschappelijke belangen bij handhaving van de codering nu nog zwaar wegen. Daar staat tegenover dat de consument zwaar gebukt gaat onder de, in haar ogen onjuiste, codering. Nu de bank ook zelf heeft aangeboden de bijzonderheidscodering te verwijderen, valt de belangenafweging in het voordeel van de consument uit. Dat betekent dat de bank de bijzonderheidscode 2 dient te verwijderen.

Schadevergoeding

- 3.8 De commissie erkent dat de consument in het verleden een zeer zware periode heeft meegemaakt en er sprake is geweest van veel psychisch leed. Dat de consument hiervan nog steeds de gevolgen van ondervindt, vindt de commissie dan ook zeer betreurenswaardig. Het pleit voor de consument hoe zij haar leven weer op orde probeert te brengen. De commissie begrijpt de consument om voor het haar overkomen leed een schadevergoeding te verzoeken. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er een causaal verband is tussen de door haar geleden schade en het handelen van de bank. Ook kan de commissie op grond van de aangeleverde stukken niet vaststellen dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld of op een andere manier onzorgvuldig is geweest. Daarbij is het de commissie niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van de stateloosheid van de consument. Ook het verwijt van de consument aan de bank dat er sprake is geweest van onheuse bejegening en knevelarij kan de commissie niet uit het dossier afleiden.

Conclusie

- 3.9 Alles overwegende komt de commissie tot de volgende conclusie. De vraag of de BKR-registratie technisch juist was, kan in het midden blijven nu de bijzonderheidscode 2 op grond van de belangenafweging moet worden verwijderd. Wat betreft schadevergoeding heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt in hoeverre de schade die zij heeft geleden verband houdt met de BKR-registratie.

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de bijzonderheidscode 2 in het CKI bij het krediet op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde 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 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 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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 identicator 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

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

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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

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.

(...)