**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0803**

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

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 21 januari 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 23 september 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. In 2006 heeft de bank een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2007 heeft de rechtbank de consument failliet verklaard en heeft de bank een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle registraties op zijn naam verwijdert. Tijdens de procedure bij Kifid laat de bank alsnog een bijzonderheids-code 2 op naam van de consument bij Stichting BKR registreren. De commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de registraties op naam van de consument technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

## 1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 1 februari 2022, 9 februari 2022, 27 maart 2022 en 17 mei 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 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 is er gebeurd?*

2.1 In maart 2006 heeft de bank aan de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 12.000,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 10 maart 2006 heeft de bank het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatie-systeem (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 Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 28 maart 2007 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) De ABN AMRO Bank N.V. heeft de incasso van haar vordering op u overgedragen aan Solveon Incasso B.V. (…)*

*In verband met het vorenstaande verzoeken wij u en voor zover nodig sommeren wij u om zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op 11-04-2007 uw schuld ten bedrage van EUR 14.888,68 bij de ABN AMRO Bank N.V. volledig af te lossen. (…)"*

2.4 Op 24 mei 2007 heeft de bank de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) Wij attenderen u erop dat het debetsaldo van bovengenoemde overeenkomst op dit moment EUR 15.181,25 bedraagt, exclusief nog te berekenen vertragings- resp. debetrente. (…)*

*Geeft u aan deze sommatie geen gevolg, dan stellen wij u reeds nu voor alsdan in gebreke en zullen wij overgaan tot het nemen van rechtsmaatregelen. (…)*

*Ons deurwaarderskantoor zal in dat geval de incassering van de totale vordering van ons overnemen. (…)"*

2.5 Op 25 oktober 2007 heeft de rechtbank de consument in staat van faillissement verklaard. De bank heeft het krediet ter verificatie ingediend bij de curator en de curator heeft de vordering erkend.

2.6 Op 17 december 2007 heeft de bank de vordering op de consument intern afgeboekt en bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.7 Op 7 oktober 2008 is het faillissement van de consument opgeheven wegens gebrek aan baten.

2.8 Op 19 januari 2009 heeft Solveon Incasso B.V. (hierna: Solveon) de consument namens de bank een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) Van de curator vernamen wij dat uw faillissement enige tijd geleden is opgeheven wegens gebrek aan baten. (…)*

*Nog steeds bent u uit hoofde van bovengenoemde overeenkomst verschuldigd EUR 15.962,05 (behoudens nog nader op te geven vertragings- resp. debetrente).*

*(…) Indien wij binnen de gestelde termijn geen betaling dan wel een acceptabel betalingsvoorstel van u ontvangen, zijn wij genoodzaakt over te gaan tot het nemen van rechtsmaatregelen. (…)*

*Ons deurwaarderskantoor zal dan de incassering van de totale vordering van ons overnemen. (…)"*

2.9 Op 23 januari 2009 heeft de consument Solveon een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) In antwoord op uw brief d.d. 19 januari 2009 deel ik u mee, dat ik de vordering van ABN/Amro betwist. (…)*

*Los van het feit dat ik de vordering betwist, is het voor mij niet mogelijk tegemoet te komen aan uw betalingsverzoek. (…)*

*Ik heb een deeltijdbaan en een inkomen dat maandelijks nauwelijks aflossingsruimte biedt. (…)*
*U kunt uiteraard via de rechter afdwingen dat ik de schuld dien te voldoen. Daar ontstaat niet meer geld door en het brengt het aflossen van schulden dus niet dichterbij. Dat neemt niet weg, dat ik bij voorkeur een minnelijke regeling tref daar waar een vordering juist is. (…)"*

2.10 Op 18 maart 2009 heeft Solveon de consument namens de bank een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) Gaarne ontvangen wij van u een betalingsvoorstel binnen 14 dagen na heden. (…)"*

2.11 Op 24 april 2009 heeft de consument Solveon een brief gestuurd. Hierin staat:

*"(…) U weet uit de brieven van 19 januari en 20 maart wat ik wel en wat ik niet kan bijdragen aan de oplossing van het probleem. (…) Ik kan niet anders dan afwachten wat uw opdrachtgever in de gegeven situatie wenst te doen. (…)"*

2.12 Op 17 januari 2022 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*"(…) Recent moest ik helaas ervaren dat ABN/AMRO een BKR-registratie met een negatieve codering op mijn naam heeft staan sinds maart 2006.*
*Ik heb de afgelopen zestien jaar nooit iets met BKR of geld lenen van doen gehad. Mijn echtgenote wilde recent een consumpties krediet aangaan en dat is haar geweigerd vanwege mijn BKR-notering die nota bene dateert van voordat wij elkaar überhaupt leerden kennen.*

*Dat is het moment waarop ik deze situatie gewaar werd.*

*(…) Het opheffen van de BKR-registratie zou mijn echtgenote de handelingsvrijheid geven die haar toekomt. Het opheffen van die codering ontslaat mij niet van de noodzaak met Bazuin & Partners tot een oplossing te komen. Ze doet in mijn ogen wel recht aan het gegeven dat ABN/AMRO in dit dossier niets wil betekenen en de zaak al jaren niet meer actief volgt. Uit de recente telefoongesprekken leidt ik af dat de bank zich niet als actief invorderaar gedraagt en zich niet wenst te mengen in de afwikkeling.*

*(…) Uit coulance zou u kunnen meewerken aan het schrappen van de BKR-notering. (…)"*

2.13 Op 9 februari 2022 heeft de bank de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*"(…) U heeft ons een vraag gesteld over uw registratie bij het BKR. U vraagt ons een einddatum te registreren. We geven geen einddatum door aan het BKR.*

***Waarom registreren wij geen einddatum?***
*We hebben gezien dat er nog openstaande schulden zijn. Uw dossier is in behandeling bij de deurwaarder. (…)"*

2.14 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.15 Tijdens de procedure bij het Kifid heeft de bank per 28 maart 2007 alsnog een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

*De klacht en vordering van de consument*

2.16 De consument vordert dat de bank alle registraties die de bank op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.17 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Het krediet is een oude lening waarvan de bank niet de actieve invorderaar is en waarmee de bank feitelijk ook geen enkele bemoeienis meer heeft. Voor de bank bestaat het dossier van de consument niet en de bank is er ook niet op aanspreek-baar. De bank voelt zich niet verantwoordelijk voor het dossier. Voordat de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend, heeft hij veelvuldig contact gehad met de bank. De bank weigert concrete vragen van de consument te beantwoorden.

- De BKR-registraties belemmeren de consument. Zijn huidige echtgenote heeft via een financieel adviseur een geldlening aangevraagd. Door de BKR-registraties kan de echtgenote van de consument de geldlening niet verkrijgen. Het krediet is van voor de tijd dat de consument zijn huidige echtgenote leerde kennen. De consument kent de BKR-registraties ook pas sinds zijn echtgenote de geldlening heeft aangevraagd.

*Het verweer van de bank*

2.18 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 gaat deze zaak over?*

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

*De commissie kan de klacht van de echtgenote van de consument niet behandelen*

3.2 Uit het klachtformulier van de consument blijkt dat deze zijn klacht mede namens zijn echtgenote bij Kifid heeft ingediend. De commissie constateert echter dat de volledige naam van zijn echtgenote niet uit de processtukken blijkt en dat de secretaris herhaaldelijk aan de consument heeft gevraagd deze gegevens alsnog aan Kifid te verstrekken. In de repliek heeft de consument verklaard dat hij deze gegevens niet aan Kifid zal verstrekken. De commissie respecteert dat, maar kan en zal de klacht van de consument om die reden behandelen en beslissen als ware deze *uitsluitend* door de consument bij Kifid ingediend.

*Wat is het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR?*

3.3 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 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.

[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.

3.4 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 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 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.[4]

3.6 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. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

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

3.7 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is 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 consument niet aan zijn betalings-verplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] 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 consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8]

[3] 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.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

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 consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

*Zijn de BKR-registraties technisch juist?*

3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 betreft, heeft het volgende te gelden. Tussen partijen is niet in geschil dat de bank het krediet *intern* heeft afgeboekt. Vaststaat verder dat de bank in dat verband op 17 december 2007 bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. De registratie van de bijzonderheidscode 3 was op dat moment dan ook technisch juist. Tussen partijen is evenmin in geschil dat de consument het krediet nog niet volledig aan de bank heeft terugbetaald. De bank heeft dat gesteld en de consument heeft dat niet betwist. Ook heeft de bank met betrekking tot het krediet nog geen werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. Daarmee doet zich niet de situatie voor[10] dat een *combinatie* van een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum niet zodanig transparant is dat de bank en andere zakelijke klanten die bij Stichting BKR zijn aangesloten, daaruit kunnen opmaken dat het krediet alsnog geheel is voldaan, wat niet te verenigen zou zijn geweest met het beginsel van 'transparantie' als bedoeld in artikel 5 lid 1 aanhef en onder a AVG.[11] De commissie is van oordeel dat de vereiste transparantie in de onderhavige zaak wel voldoende is en dat de bijzonderheidscode 3 in deze zaak daarom technisch juist is. Al hetgeen de consument in afwijking van dit oordeel heeft gesteld en aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

3.10 De bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat zij ten onrechte (en per abuis) heeft nagelaten om bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI te laten registreren in verband met het opeisen van het krediet op 28 maart 2007. De bank heeft toegelicht dat zij hiertoe volgens het reglement CKI wel gerechtigd en zelfs verplicht was en dat de bank de mogelijkheid heeft om registraties, in het kader van een goedwerkend CKI, te laten aanpassen. Om die redenen heeft de bank met terugwerkende kracht per 28 maart 2007 alsnog een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

3.11 Hierover oordeelt de commissie als volgt. Vaststaat dat de bank het krediet op 28 maart 2007 heeft opgeëist.

[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Zoals bijvoorbeeld in de klachtprocedures die hebben geleid tot Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0159 en 2022-0197.
[11] Zie ook overweging 3.3 van deze uitspraak.

Dat blijkt uit haar brief van die datum aan de consument, hiervoor opgenomen onder 2.3. Tussen partijen is verder niet in geschil dat de bank de bijzonderheidscode 2 niet binnen de termijn die het reglement CKI voorschrijft, namelijk zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken nadat het feit zich heeft voorgedaan, op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. De commissie constateert dat het CKI daarmee in de periode van 28 maart 2007 tot het moment waarop de bank de bijzonderheidscode 2 alsnog in het CKI heeft laten registreren, geen getrouw beeld van de werkelijkheid heeft gegeven. In lijn met haar uitspraak van 12 juli 2022[12] kan deze onzorgvuldigheid van de bank naar het oordeel van de commissie echter niet leiden tot verwijdering van de bijzonderheidscode 2 uit het CKI, omdat een melding die is gedaan na voornoemde termijn van vier weken, op de voet van het reglement CKI geldig blijft, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.[13] Wel verzoekt de commissie de bank hier in de toekomst alerter op te zijn. Het voorgaande betekent dat de registratie van een bijzonderheidscode 2 technisch juist is.

*Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?*

3.12 Onder 3.6 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.

3.13 Onder 2.17 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.14 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de consument geen bijzondere omstandigheden heeft aangevoerd. De bank heeft toegelicht dat de omstandigheid dat de consument reeds zestien jaren wordt achtervolgd door zijn betalingsachterstand, voor zijn eigen rekening komt en heeft de omstandigheid dat de echtgenote van de consument een lening wil aanvragen, niet te gelden als een bijzondere omstandigheid van de consument zelf. Verder is de achterstand volgens de bank nog (lang) niet afgelost en heeft de consument volgens de bank verre van zorgvuldig gehandeld. Volgens de bank weigert de consument tot op heden financiële gegevens aan te leveren en inzicht te geven in zijn financiën, weigert de consument betalingsafspraken te maken en weigert de consument, als deze dan toch gemaakt zijn, deze te ondertekenen, komt de consument betalingsafspraken niet na en eindigen dienstbetrekkingen zodra de bank loonbeslag laat leggen. Ook heeft de bank het standpunt ingenomen dat de reden waarom de consument de BKR-registraties verwijderd wil hebben, niet zwaarwegend is. De bank is van mening dat van het belang van de wens van de echtgenote om een consumptief krediet af te sluiten, niet is gebleken.

[12] Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0590, rechtsoverweging 3.2 – 3.4.
[13] Artikel 11 reglement CKI.

De bank heeft betoogd dat de consument dat belang niet heeft onderbouwd en dat het aanleveren van slechts één kredietafwijzing onvoldoende bewijs vormt dat hij geen krediet kan krijgen. De bank is bovendien van mening dat de betaalmoraliteit van de consument slecht is. De bank heeft aangevoerd dat de betalingsachterstanden reeds ruim vijftien jaren bestaan en dat uit het feitenrelaas blijkt dat hij betalingsregelingen niet nakomt of weigert te ondertekenen. De bank vindt dat de consument probeert op alle mogelijke manieren onder zijn schuld uit te komen. Volgens de bank zegt het feit dat de consument, dan wel zijn echtgenote, een consumptief krediet wenst af te sluiten en stelt daartoe draagkrachtig genoeg te zijn (zelfs op één inkomen zou dit moeten lukken), maar weigert zijn schuld aan de bank af te betalen, reeds genoeg over zijn betaalmoraliteit. Het algemeen belang van de BKR-registraties is groot, aldus de bank.

3.15 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen 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.

3.16 Voor dat oordeel is van belang dat de consument het krediet tot op de dag van vandaag nog niet volledig aan de bank heeft terugbetaald. Uit een e-mail van 16 maart 2021 van Bazuin & Partners Gerechtsdeurwaarders, die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat de consument op dat moment € 10.870,- aan de gerechts-deurwaarder had betaald en dat het restant van het krediet op dat moment nog € 35.975,99 bedroeg. Niet gesteld of gebleken is dat de consument daarna nog (substantiële) bedragen op dit saldo heeft afgelost. Dat het krediet een oude lening van zestien jaar geleden is, doet hier niet aan af.

3.17 Verder is het de commissie voldoende duidelijk geworden dat het terugbetalen van het krediet erg moeizaam verloopt. Uit de processtukken blijkt dat de bank veel aanmaningsbrieven naar de consument heeft gestuurd en diverse keren loonbeslag heeft laten leggen om tot invordering van het krediet te komen. Niet gesteld of gebleken is dat de financiële situatie van de consument inmiddels is verbeterd. Ook is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument heeft geweigerd de gerechtsdeurwaarder (en daarmee de bank) inzage te geven in zijn financiële situatie. Dat de consument niet in aanmerking is gekomen voor de betaling van een bedrag tegen finale kwijting van het restant van het krediet, ligt daarmee in de risico-sfeer van de consument. Naar het oordeel van de commissie toont de consument daarmee bovendien onvoldoende besef van de consequenties van zijn betalingsverleden en zijn betalingsmoraal voor het heden en kan van verwijdering van de BKR-registraties geen sprake zijn.

3.18 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties hem (of zijn echtgenote) belemmeren in het verkrijgen van een krediet. De e-mail van 21 januari 2022 van de financieel adviseur van de consument, die de consument in het geding heeft gebracht, kan niet tot dat oordeel leiden. Dat is geen afwijzing van een kredietverstrekker. De inhoud van deze e-mail is voor de commissie bovendien veelzeggend, omdat de adviseur hierin het volgende verklaart: *"(…) De reden waardoor de aanvraag is afgewezen is dat BNP onvoldoende vertrouwen heeft geput uit het gesprek met de* [voornaam consument]. *Loonbeslag en achterstanden zien zij als een serieuze zaak en ze kregen niet het idee dat* [voornaam consument] *dit ook zo ziet. (…)"* Hieruit blijkt naar het oordeel van de commissie dat de kredietverstrekker die de aanvraag in behandeling heeft gehad, twijfels had over de betalingsmoraal van de consument. Ook dat ondersteunt het oordeel van de commissie dat de consument nog steeds bescherming nodig heeft tegen over-kreditering. De commissie acht het begrijpelijk dat de consument (samen met zijn echtgenote) een nieuw krediet zou willen aanvragen, maar onder de gegeven omstandigheden kan de commissie niet anders dan aan deze wens voorbij gaan.

3.19 Daar komt ten slotte bij dat de consument naar het oordeel van de commissie ook overigens onvoldoende schrijnende omstandigheden heeft aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen.

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

*Wat is de conclusie?*

3.21 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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)

### Artikel 3 Reglement CKI

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**

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**

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**

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.

(…)

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

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

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

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.