Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0977

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

Klacht ontvangen op	23 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. Daarop is in 2019 een ongeoorloofde roodstand ontstaan. In dat verband heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Ook heeft de bank een bijzonderheidscode 3 gemeld. Nadat de consument in 2021 de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A en de bijzonderheids-code 2 met betrekking tot de roodstand technisch juist zijn. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank toegezegd de bijzonderheidscode 3 te zullen verwijderen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L. van Gulik, als procesjurist verbonden aan Dynamiet Nederland B.V.

1.3 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.

1.4 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 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. In 2019 is op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) op 20 augustus 2019 op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de 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 29 juli 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 20 augustus 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 29 augustus 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 29 april 2021 heeft de consument de roodstand volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren.

2.7 Op 8 maart 2022 heeft de consument de bank via haar gemachtigde schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 24 mei 2022 heeft de bank dit verzoek via haar gemachtigde schriftelijk afgewezen.

2.8 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.

2.9 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 uit het CKI verwijderd.

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

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert primair dat de bank alle registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) op basis van formele gronden uit het CKI laat verwijderen en subsidiair op basis van een inhoudelijke belangenafweging. Meer subsidiair vordert hij dat de bank de registratie-duur van de BKR-registraties inkort tot april 2023.

2.11 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

a. De bank heeft met betrekking tot de registratie van de achterstandscode A geen (rechtsgeldige) vooraankondiging naar de consument verstuurd. De brief van 30 juli 2019, die de bank per post heeft verstuurd, heeft zij verzonden ná de registratie van de achterstandscode A. Hetzelfde geldt voor de brief van 2 september 2019. De consument heeft deze brieven nooit ontvangen. De bank beschikt enkel over een bericht van 29 juli 2019 uit de online berichten-box, waarin zij de consument wijst op de brieven die zij hem heeft gestuurd. De brieven die de bank eerder heeft gezonden, zijn niet terug te vinden in het dossier. Deze heeft de bank niet overgelegd. Op grond van jurisprudentie van de overheidsrechter voldoen berichten via de digitale bankierenomgeving niet aan de vereisten van het reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming. Van ontvangst is ingevolge artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek pas sprake als de mededeling degene aan wie die is gericht, heeft bereikt. Het is aan de verzender van de mededelingen om aan te tonen dat de mededeling door de geadresseerde is ontvangen. De consument betwist ooit expliciet toestemming en bewust akkoord te hebben gegeven voor het enkel versturen van berichten via de berichten-box.
b. Niet is gebleken dat de bank de consument ten tijde van het registreren van de bijzonderheidscode 2 heeft gewaarschuwd middels een vooraankondiging. Op grond van jurisprudentie van de overheidsrechter kan een bijzonderheidscode 2 niet worden geregistreerd als geen achterstandscode is geregistreerd en kan een bijzonderheidscode 2 gebaseerd op een betalingsachterstand uitsluitend worden geregistreerd na het versturen van een waarschuwing via de vooraankondigings-brief.
c. De bijzonderheidscode 3 kan niet gehandhaafd worden. De consument heeft de roodstand tot op de laatste cent aan de bank terugbetaald en de bank heeft de roodstand voorzien van een werkelijke einddatum. Er is dan ook niet langer sprake van een interne afboeking aan de zijde van de bank. De combinatie van een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is niet zodanig transparant dat betrokkenen deze begrijpen en deelnemers daar hun gedrag op kunnen afstemmen, zodat deze combinatie niet in alle opzichten te verenigen is met de eisen van juistheid en transparantie van artikel 5 Algemene verordening gegevens-bescherming.

d. De consument beroept zich op de disproportionele gevolgen van de BKR-registraties. De omstandigheden van het geval dienen te leiden tot de conclusie dat langere handhaving van de BKR-registraties niet (meer) noodzakelijk is. De consument heeft een zeer stabiele financiële situatie. Hij is sinds 10 januari 2022 op basis van een vaste arbeidsovereenkomst werkzaam bij [naam bedrijf 1] B.V. in Amsterdam en geniet daar een bruto-inkomen van € 9.027,78 per maand. Daarvoor was hij op basis van een vast dienstverband werkzaam bij [naam bedrijf 2] B.V. en genoot hij een bruto-inkomen van € 6.894,83 per maand. De vaste lasten van de consument bedragen nog geen € 4.200,- per maand. Daarnaast is de consument vrij van (problematische) schulden en heeft hij geen betalings-achterstanden of -problemen.

e. De consument heeft bovendien vanwege het volgende een groot belang bij verwijdering van de BKR-registraties. Hij is inmiddels 34 jaren oud en wil graag samen met zijn partner een toekomst in Nederland opbouwen. Het stel woont momenteel in een huurwoning uit 1950, waarvoor zij maandelijks een fors bedrag, namelijk € 1.497,85, betalen. Het doel is om de woonlasten anders en financieel gunstiger in te richten en een permanente woning te verkrijgen. De consument is inmiddels bijna vijf jaren woonachtig in Nederland. Gezien zijn vijfjarige verblijf in Nederland zal hij met zijn gezin binnenkort de mogelijkheid krijgen om officieel het Nederlanderschap aan te vragen. Het kopen van een woning en daarmee het inrichten van een echte familiewoning vormt dan ook dé stap om het permanente verblijf in Nederland te bekrachtigen en volledig in de Nederlandse maatschappij te kunnen integreren. Op basis van zijn inkomen heeft de consument een maximale leencapaciteit van € 613.419,-. Dat blijkt uit een rapport van 16 augustus 2022, opgesteld door ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO). Gezien de maximale leencapaciteit van de consument kan hij de hypotheeklasten van een toekomstige koopwoning goed dragen. De consument kan dus een eigen woning verkrijgen, enkel de BKR-registraties steken hier een stokje voor. ABN AMRO, de Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, en Argenta B.V. hebben aanvragen van de consument voor een hypothecaire geldlening vanwege de BKR-registraties afgewezen.

f. Inmiddels is de roodstand bij de bank volledig terugbetaald. De consument is van mening dat hij voldoende heeft laten zien (financieel) betrouwbaar te zijn. Zijns inziens is het dan ook niet meer nodig om de BKR-registraties voor de komende jaren op zijn naam te laten staan. De consument is geen financieel risico, hoeft niet tegen zichzelf beschermd te worden, en anderen ook niet tegen hem. Eventuele bescherming tegen overkreditering is ook niet nodig.

g. Gezien alle feiten en omstandigheden zijn er genoeg gronden om de duur van de bewaartermijn van vijf jaren in te korten. Een bewaartermijn van twee jaren is, gezien de omstandigheden van het geval, proportioneel.

Het verweer van de bank

2.12 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 deels het geval is en zal dat hierna toelichten.

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

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

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

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevens verwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

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

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

3.6 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 betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als een betrokkene 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 betrokkene heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[10]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand heeft vertoond.

3.8 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden.

[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.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het de consument na zijn immigratie naar Nederland in 2018 niet altijd is gelukt om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen en dat daardoor de roodstand is ontstaan. De consument heeft dat zelf toegelicht. In dat verband heeft hij aangevoerd dat zijn gezin met twee jonge kinderen in die tijd moest rondkomen van een relatief beperkt inkomen van gemiddeld € 2.100,- netto per maand. Ook heeft hij uiteengezet dat de huur van zijn toenmalige woning relatief hoog, te weten € 1.100,-, was, en dat daarbovenop nog de kosten voor voeding, verzekeringen en energie kwamen. Bovendien was de consument toen enig kostwinner voor zijn gezin en had zijn partner de zorg voor de kinderen op zich genomen, zo heeft hij betoogd. Met het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat er zodoende een roodstand op de betaalrekening is ontstaan. Ook is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de bank de consument in dat verband een vooraankondiging[11] heeft gestuurd, te weten op 30 juli 2019. De bank heeft hiervan een kopie overgelegd en heeft hiermee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[12] De stelling van de consument dat dit geen rechtsgeldige vooraankondiging is, omdat deze is verzonden *nadat* de codering van de achterstandscode A heeft plaatsgevonden, volgt de commissie niet. Vaststaat immers dat de registratie van de achterstandscode A op 20 augustus 2019 heeft plaatsgevonden. De vooraankondiging is van drie weken daarvoor, namelijk 30 juli 2019. Deze stelling van de consument is dus onjuist. De stelling van de consument dat de vooraankondiging niet rechtsgeldig is omdat hij deze niet heeft ontvangen, passeert de commissie. De consument is zelf ervoor verantwoordelijk om zijn adreswijziging aan de bank door te geven. Niet gesteld of gebleken is dat hij dat heeft gedaan. Gelet daarop mocht de bank met betrekking tot het versturen van de vooraankondiging uitgaan van het adres van de consument zoals dat op dat moment bij haar bekend was. Hetzelfde geldt voor het versturen van de opeisingsbrief. Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is bovendien niet vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd. Het voorgaande betekent naar het oordeel van de commissie dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 De stelling van de consument dat het versturen van een bericht naar zijn elektronische-berichten-box niet voldoet aan de vereisten van het reglement CKI en de AVG, kan hem niet baten. Voor de vaststelling van de technische juistheid van de geregistreerde achterstandscode A en bijzonderheidsode 2 is dat in dit geval niet relevant, zie hetgeen daarover onder 3.8 is overwogen.

[11] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[12] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Maar los hiervan heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat zij de consument ook via *MijnING* heeft geïnformeerd over de roodstand en dat de consument de zeven berichten die de bank heeft beschreven in haar verweerschrift, heeft gelezen, althans heeft geopend.

3.10 De overige argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

3.11 Wat de bijzonderheidscode 3 betreft, geldt het volgende. In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven dat zij bij nadere bestudering van het dossier heeft besloten de bijzonderheidscode 3 te verwijderen. In dat verband heeft de bank een uittreksel uit het CKI op naam van de consument van 6 september 2022 in het geding gebracht. Op dat uittreksel ontbreekt de bijzonderheidscode 3. De bank heeft daarmee aan haar toezegging voldaan, zodat de commissie daar geen oordeel meer over hoeft te geven.

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

3.12 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.13 Onder 2.10 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.14 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de consument onvoldoende bijzondere omstandigheden heeft gesteld om de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen. Volgens de bank is een belangrijke voorwaarde voor het verwijderen van een terechte BKR-registratie onder andere het hebben van een stabiele financiële situatie. Het hebben van inkomen betekent volgens de bank niet zonder meer dat er sprake is van een stabiele financiële situatie. Daarvoor zijn ook de uitgaven, consistent inkomen, de eventuele schulden en de financiële reserves van belang, aldus de bank. De bank is van mening dat hiervan niet voldoende is gebleken. Ook is de bank van mening dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid van de consument en is het aan hem om ook in de persoonlijke situatie die hij heeft beschreven, zich aan zijn betalingsverplichtingen te houden en in contact te blijven met zijn schuldeisers. Verder heeft de bank aangevoerd dat niet is gebleken waarom het voor de consument niet mogelijk is om te blijven wonen in zijn huidige woning en waarom hij niet kan wachten totdat de bewaartermijn is verstreken. Uit niets blijkt volgens de bank dat er sprake is van een tijdelijke huurovereenkomst.

Ook heeft de bank onder verwijzing naar rechtspraak van de overheidsrechter betoogd dat het feit dat de consument als gevolg van de BKR-registraties veel problemen ondervindt bij het verkrijgen van een financiering van een door hem te kopen woning, niet maakt dat de BKR-registraties daarmee disproportioneel zijn en dat het kopen van een woning en daarmee het verkrijgen van de mogelijkheid om aan vermogensopbouw te doen, geen rechtens te respecteren belang is dat bij de vraag naar de legitimiteit van de BKR-registraties een doorslaggevende rol kan spelen. Verder heeft de bank betoogd dat zij krachtens artikel 4:32 van de Wet op het financieel toezicht als aanbieder van krediet verplicht deelneemt aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dat het doel van de kredietregistratie tweeledig is. Volgens de bank worden enerzijds consumenten beschermd tegen overkreditering en levert anderzijds Stichting BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank heeft in dit verband verwezen naar artikel 2 reglement CKI. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. In de situatie van de consument spelen volgens de de bank geen uitzonderlijke en/of bijzondere omstandigheden. De bank is bovendien van mening dat de consument de ontstane situatie lijkt te bagatelliseren. Hij rept met geen woord over de overmatige creditcarduitgaven die hij en zijn partner hebben gedaan waardoor de roodstand van € 5.194,06 is ontstaan. Ook heeft de consument volgens de bank achterstanden laten ontstaan bij andere krediet-verstrekkers. Dat de consument zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en altijd tot betaling bereid is geweest, is daarmee naar de mening van de bank aantoonbaar onjuist. Volgens de bank heeft de consument pas geacteerd toen hij werd geconfronteerd met een gerechtsdeurwaarder, die hem tot betaling heeft moeten dwingen, aldus nog steeds de bank. Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen en aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De termijn van vijf jaren sluit bovendien aan bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen, zo betoogt de bank. De bank is van mening dat de termijn van vijf jaren redelijk is en dat er geen gronden zijn om deze bewaartermijn te verkorten. Het gaat dan immers om een uitzondering op een redelijke hoofdregel. Die redenen zijn er in het dossier van de consument niet, zo heeft de bank betoogd. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR, waarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat hierbij van belang is dat recidive van mensen met schulden hoog is.

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 de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De bank heeft dit gesteld en de consument heeft dat zelf ook toegelicht. Zie hetgeen hiervoor onder 3.8 is opgenomen. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument veel brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens hij het krediet aan de bank uiteindelijk en in termijnen heeft terugbetaald. De bank heeft bovendien haar vordering ter incassering uit handen moeten geven aan de gerechtsdeurwaarder, die de consument ook heeft aangemaand en heeft moeten dreigen met het in rechte betrekken van de consument om een veroordelend vonnis op zijn naam te verkrijgen. De consument heeft dat niet betwist.

3.17 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald. Hier staat echter tegenover dat voor de commissie onvoldoende is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De enkele omstandigheid dat hij op dit moment een goed salaris heeft, is hiertoe onvoldoende. Uit de salarisstroken van mei 2022, juni 2022 en juli 2022, die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat hij nu weliswaar € 9.027,78 bruto per maand verdient, hieruit blijkt echter ook dat hij pas sinds 10 januari 2022 bij [naam bedrijf 1] B.V. in dienst is. Uit de jaaropgaven over 2019 en 2020 en de loonstrook van december 2021 blijkt verder dat hij daarvoor vanaf 29 maart 2019 tot en met 31 december 2021 bij [naam bedrijf 2] B.V. in dienst is geweest. Daarvoor is de consument vanaf 12 maart 2018 in dienst geweest bij [naam bedrijf 3] B.V. Dat blijkt uit de salarisstroken van maart 2018 tot en met december 2018, die de consument heeft overgelegd. De commissie constateert dat de consument in een tijdsbestek van nog geen vier jaren drie verschillende werkgevers heeft gehad. Het inkomen van de consument vertoont weliswaar een forse stijging, maar naar het oordeel van de commissie kan het voorgaande niet tot de conclusie leiden dat hij *structureel* een stabiel en goed inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument weliswaar een overzicht heeft vertrekt van zijn maandelijkse uitgaven, maar dat hierin niet de circa twintig overboekingen van in totaal ruim € 4.600,- aan zijn partner zijn verantwoord. Ook heeft de consument niet aangetoond dat hij over spaartegoeden beschikt.

3.18 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om samen met zijn partner een toekomst in Nederland op te bouwen en de commissie begrijpt dat het kopen van een woning en het inrichten hiervan als een echte familiewoning een mooie stap is om het permanente verblijf van de consument en zijn partner in Nederland te bekrachtigen en volledig in de Nederlandse maatschappij te kunnen integreren. Dat zijn naar het oordeel van de commissie echter geen belangen die dusdanig veel gewicht in de schaal leggen dat deze de belangenafweging in het voordeel van de consument kunnen laten uitslaan. Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu om verwijdering van de BKR-registraties te verzoeken, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van zijn betalingsverleden heeft. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg.

3.19 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen.

3.20 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangenafweging van de bank op een nieuw verzoek van de consument na een periode van bijvoorbeeld drieënhalf jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zal leiden, als de consument dan in een stabiele financiële situatie verkeert, dat middels de nodige stukken kan aantonen, en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan.

Wat is de conclusie?

3.21 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen.

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 zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(…)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(…)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

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.

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