# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0133

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P. Meijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 13 februari 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / Het Algemeen reglement CKI |

## Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) in het CKI van het BKR en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registratie terecht is geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van de bank bij het in stand houden van de registratie en het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van de bank niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De BKR-registratie (A) dient dan ook verwijderd te worden. De vordering van de consument wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de reactie van de bank op de repliek 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 december 2023 Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was mevrouw mr. [naam] aanwezig.

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 een betaalrekening gehad bij de bank. Begin 2018 is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op deze rekening.

Omdat de vordering, ook nadat er een betaalafspraak gemaakt was, niet werd voldaan, heeft de bank op 3 augustus 2018 een achterstand (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) van Stichting BKR (verder: BKR). De bank heeft, nadat nieuwe betaalafspraken niet werden nagekomen, de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt en overgedragen aan een incassokantoor. Daarbij heeft de bank eveneens een code "3" geregistreerd in het CKI.

2.2 In mei 2019 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau en zijn er opnieuw betalingsafspraken gemaakt. Uiteindelijk is de vordering in december 2019 volledig voldaan. Op 6 december 2019 is er een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

2.3 In juni 2023 heeft de consument de bank verzocht om de negatieve registraties bij BKR te verwijderen. Omdat de bank geen gehoor gaf aan dit verzoek heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid. Hierop heeft de bank de code "3" verwijderd, omdat deze niet langer actueel was nu de volledige vordering in 2019 was voldaan.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de negatieve BKR-registratie dusdanig zwaarwegend is dat de registratie verwijderd moet worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De achterstand is ontstaan toen de consument nog student was en hij nog niet lang in Nederland woonde. De financiële situatie is sindsdien aanzienlijk verbeterd. De consument komt uit een land waar het (financieel) anders gaat dan in Nederland en dit is voor hem een leerproces geweest. De consument heeft hard gewerkt en is nu als zelfstandig ondernemer actief in de Nederlandse maatschappij. De consument heeft meerdere bedrijven en hij heeft inmiddels een solide kredietgeschiedenis opgebouwd.
- Verwijdering van de negatieve registratie is van essentieel belang voor de verdere groei van de onderneming van de consument. Hiervoor heeft hij op gezette tijden toegang nodig tot een kredietfaciliteit, zoals een creditcard. De negatieve registratie bij BKR vormt een belemmering voor deze groei. Ook kan deze registratie een negatieve indruk wekken bij potentiële partners, investeerders en financiële instellingen.
- Tijdens de hoorzitting heeft de consument aangegeven dat de roodstand op zijn privérekening bij de bank hem niet bekend was, omdat hij deze rekening niet gebruikt. Op advies van de bank heeft hij deze rekening geopend omdat hij ook zijn andere (zakelijke) rekeningen bij de bank heeft lopen, maar hij gebruikt in de praktijk alleen zijn privérekening bij een andere bank. De achterstanden op de zakelijke rekeningen zijn allemaal ingelopen.

*Het verweer*

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De commissie zal daarop ingaan bij de beoordeling.

## 3. De beoordeling

*Waar het om gaat*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve BKR-registratie van de consument te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de negatieve registratie dient te verwijderen en zij licht dit oordeel als volgt toe.

*De registratie is technisch juist*

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Algemeen reglement CKI (te vinden in de bijlage bij deze uitspraak en verder te noemen het reglement), is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR. De bank heeft op 13 juli 2018 en op 2 augustus 2018 een dergelijke waarschuwing (een "vooraankondiging") verstuurd aan de consument. De registratie van de achterstand (A) in het CKI van BKR is dan ook technisch juist.

*Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR*

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de 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, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-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 (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.

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 het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*De afweging van de belangen van de consument en de bank*

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registratie zijn weergegeven in overweging 2.4.

3.8 De bank heeft aangevoerd dat er sprake is van een terechte registratie die op dit moment zowel de consument als de financiële sector beschermt tegen overkreditering. In dit geval is er al vier jaar van de bewaartermijn verstreken en de bank neemt in zo'n geval vaak het uitgangspunt dat de registratie eerder verwijderd zou kunnen worden. In dit geval ziet de bank echter aanleiding dit niet te doen.

3.9 De bank voert hiertoe aan dat van een financieel stabiele situatie niet kan worden gesproken. De bank ziet dat de consument met diverse ondernemingen zich inspant om inkomen te genereren. Dit zijn echter nog jonge ondernemingen zonder enig "track-record", eigen vermogen of aantoonbare buffer. Daar staat tegenover dat bij jonge ondernemingen sprake is van hoge kosten en daarmee ook van veel risico voor de ondernemer. De consument houdt verder verschillende (privé en zakelijke) rekeningen aan bij de bank, waarop met regelmaat, ook op dit moment, sprake is van een ongeoorloofde roodstand. De bank heeft twijfels over de zorgvuldigheid van de financiële huishouding en vreest voor nieuwe achterstandsregistraties bij BKR. Naast het feit dat er volgens de bank geen sprake is van een financieel stabiele situatie, meent de bank dat de consument ook onvoldoende heeft aangetoond dat hij belang heeft bij verwijdering van de negatieve registratie bij BKR.

3.10 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaarwegend meer is dat de registratie nog voor de volledige termijn van vijf jaar in het CKI zichtbaar moet blijven. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument heeft aangetoond voldoende financieel stabiel te zijn. De consument betwist niet dat er onlangs opnieuw ongeoorloofde roodstanden zijn ontstaan. De consument heeft echter verklaard dat hij privé bij een andere bank bankiert en de betaalrekening bij de bank niet actief gebruikt.

Het ging om een minimale achterstand, waarschijnlijk in verband met de kosten voor het aanhouden van de betaalrekening, welke achterstand door de consument weer is ingelopen. Ook de zakelijke achterstand is door de consument ingelopen. Verder moet de consument nog een bedrag aan de Belastingdienst betalen, maar dat is niet van een dusdanige omvang (volgens de consument om en nabij de € 7.000,-) dat dit handhaving van de registratie uit 2019 rechtvaardigt (nog daargelaten dat het niet om dezelfde schuld gaat). Verder vindt de commissie het van belang dat de achterstand waarvoor de "A" geregistreerd is bij BKR "slechts" € 928,44 bedroeg, deze vordering volledig is voldaan door de consument en er inmiddels vier jaar van de bewaartermijn is verstreken. In deze vier jaar zijn er geen nieuwe achterstanden geregistreerd in het CKI.

3.12 De commissie oordeelt verder dat de consument voldoende heeft aangetoond een belang te hebben bij de verwijdering van de negatieve registratie. De bank heeft aan de andere kant onvoldoende aangetoond waarom de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie nog langer in het CKI zichtbaar te houden. De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de registratie ondervindt, tot de conclusie dat de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, op dit moment niet meer zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de negatieve registratie bij BKR verwijdert, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 / het Reglement CKI

### 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, locatie-gegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

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

(...)

#### Artikel 6

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 vaneen 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 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

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 (Reglement CKI)

### Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke consument dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke consument 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 consument 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 consument de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke consument een herstelcode (H).

### Artikel 14

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

1. (...)

2. De zakelijke consument 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 consument stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke consument wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling