Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0366

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. Ongeveer 15 jaar geleden heeft de consument met de bank een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning. Vanwege een faillissement van de eenmanszaak van de consument heeft de curator de woning verkocht, waarna er een restschuld is overgebleven. De consument heeft een Wsnp-traject doorlopen, welke op 6 februari 2024 is geëindigd en de bank € 82.730,62 als definitief oninbaar heeft afgeboekt. De bank heeft vervolgens een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum laten registreren. De consument verzoekt de BKR-registratie te verwijderen aangezien hij nu geen financiering kan afsluiten. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de registratie niet hoeft te laten verwijderen. Het belang van de bank weegt op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

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

1.2 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. 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 met de bank een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening afgesloten.

2.2 Eind 2009 is er een ongeoorloofde betalingsachterstand op de hypotheek van de consument ontstaan. Op 8 maart 2010 is er een achterstandscode A geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op 21 december 2010 is er een bijzonderheidscode 2 (opeising) geplaatst in het CKI van het BKR. Vanwege het toenmalige faillissement van de eenmanszaak van de consument is zijn woning door de aangestelde curator en met goedkeuring van de bank middels een openbare verkoop verkocht. Na de verkoop van de woning bleef er een restschuld van meer dan € 75.000,- over.

2.4 Voor het incasseren van de restschuld heeft de bank haar incassogemachtigde ingeschakeld. Van mei 2015 tot en met mei 2016 heeft de consument maandelijks € 30,- afgelost en van juli 2016 tot en met augustus 2017 heeft de consument maandelijks € 60,- afgelost. Hierna hebben er geen aflossingen meer plaatsgevonden.

2.5 In 2018 heeft het incassobureau een deurwaarder ingeschakeld, maar deze heeft geen voor beslag vatbaar inkomen aangetroffen bij de consument. Het dossier is daarom aangehouden tot in 2022 bekend werd dat de consument was toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). In februari 2024 is de Wsnp geëindigd, waarbij de consument een schone lei is toegekend, waarna de bank de vordering van € 82.730,62 als definitief oninbaar heeft afgeboekt. De bank heeft hierdoor op 6 februari 2024 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van het BKR.

2.6 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank met het verzoek de BKR-registratie te verwijderen. Omdat de bank niet in staat was een vooraankondiging voor de achterstands-melding A aan te leveren, heeft zij deze registratie laten verwijderen uit het CKI van het BKR. De bank heeft het verzoek van de consument tot verwijdering van de bijzonderheidscode 3 afgewezen. De onderlinge standpunten van partijen hebben niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3 uit het CKI van het BKR en heeft hiervoor het volgende aangevoerd. De schuld dateert uit 2010 en is ontstaan door de verkoop van zijn woning door de curator, die volgens de consument helemaal niet verkocht had hoeven en mogen worden. De curator heeft de woning met goedkeuring van de bank tegen een te lage waarde verkocht, waardoor er een restschuld overbleef. Dit heeft zijn gezin uit elkaar gedreven waar hij mentaal veel schade van heeft ondervonden. De consument heeft na 2010 nooit financiële problemen gehad. Het is nu 15 jaar geleden dat de schuld is ontstaan en hij zou graag een financiering afsluiten. In zijn huidige woning komen zij een kamer tekort, waardoor zijn oudste dochter bij zijn ouders moet wonen.

De consument vindt het niet redelijk dat hij nog 5 jaar hinder moet ondervinden van de schuld die in 2010 is ontstaan en waarvoor hij een Wsnp-traject heeft doorlopen.

Het verweer

2.8 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 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registratie zwaarder weegt dan het belang bij behoud hiervan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Het algemeen reglement CKI

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Indien de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt tegen finale kwijting wordt een bijzonderheidscode 3 geregistreerd.[2] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een bedrag van meer dan € 250,- is afgeboekt door de bank en dat de registratie van de bijzonderheidscode 3 technisch juist is. De consument heeft gesteld dat de BKR-registratie verwijderd moet worden, omdat hij hier hinder van ondervindt bij het afsluiten van een financiering. Het verzoek van de consument 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-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak
[2] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval 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 verwerkings-verantwoordelijke 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]

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.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een zwaarwegend gerechtvaardigd belang heeft bij de instandhouding van de registratie. Dat belang weegt volgens de commissie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Het is pas kort geleden dat de consument een lange periode met problematische schulden heeft afgesloten door middel van een wettelijk schuldsaneringstraject. De consument heeft aangevoerd dat zijn schuld grotendeels is ontstaan doordat de curator zijn woning destijds ten onrechte heeft verkocht, maar heeft dit niet verder met stukken of anderszins onderbouwd. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de woning daadwerkelijk op onjuiste gronden is verkocht.

3.9 Het stemt de commissie positief dat de consument de laatste jaren geen financiële problemen meer heeft gehad en dat hij zijn financiële situatie inmiddels beter op orde heeft. Daar tegenover staat dat een klein gedeelte van de openstaande schuld pas in februari 2024 is afgelost en er een substantieel deel (€ 82.730,62) van de vordering van de bank is afgeboekt. Van de totale bewaartermijn van vijf jaar voor BKR registraties is op dit moment dus nog geen anderhalf jaar verstreken.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814

Daarnaast is het voor de commissie niet vast komen te staan dat de consument een stabiel inkomen heeft, aangezien er door de consument geen (jaar)stukken overgelegd zijn waaruit structurele financiële stabiliteit kan worden afgeleid. De verstreken periode van de bewaartermijn van vijf jaar acht de commissie te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.10 De commissie heeft stilgestaan bij het belang van de consument om een financiering af te sluiten. Zij begrijpt dat het vervelend is om hierin te worden belet vanwege de BKR-registratie en dat de woonsituatie van de consument schrijnend kan voelen. Het is de commissie echter niet voldoende duidelijk geworden dat het voor de consument onmogelijk is om een huur- of koopwoning te vinden. Er is geen enkele persoonlijke afwijzing overgelegd en de oorzaak van een afwijzing zou een gevolg zijn van de langdurige schulden die de consument had. Het is de commissie daarom niet gebleken dat er sprake is van een acute noodzaak om een financiering af te sluiten voor de aankoop van een woning.

3.11 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangen-afweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registratie mag handhaven. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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 eenentwintig (21) dagen 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 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 4 - Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

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

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

(...)

Artikel 6 - Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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

Artikel 21 Recht van bezwaar

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)