# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0896

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 17 oktober 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

BKR-registraties. Volgens de consument zijn haar betalingsproblemen ontstaan na de kredietcrisis (2008) wat uiteindelijk in 2015 tot een ongeoorloofde roodstand op haar betaalrekening bij de bank heeft geleid. In 2019 hebben de consument en haar echtgenoot hun woning verkocht en met de overwaarde de meeste lopende schulden afbetaald. De vordering bij de bank is daarbij echter niet afbetaald. Voor zover de consument de vordering op enig moment uit het oog is verloren of betalingsregelingen heeft gestopt, komen deze omstandigheden voor haar rekening en risico. De consument en haar echtgenoot hebben sinds een aantal jaar al voldoende inkomsten en zijn financieel stabiel. De (laatste) schuld aan de bank is echter nog maar relatief kort geleden (oktober 2023) volledig afbetaald. Het belang van toekomstige kredietverstrekkers dient naar het oordeel van de commissie op dit moment nog te prevaleren boven het belang van de consument bij de verwijdering van haar BKR-registraties. Het verzoek tot verwijdering is op dit moment nog te vroeg gedaan. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot de heer [naam 1].
Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], specialistenteam of expertise collections en de heer [naam 3], operations professional.

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 De consument had een betaalrekening bij de bank, waarbij op 13 mei 2015 een ongeoorloofde roodstand was ontstaan. De bank heeft daarover brieven gestuurd.

2.2 Op 17 juni 2015 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. Daarna heeft de bank verschillende brieven gestuurd waarin zij heeft gewezen op de ongeoorloofde roodstand, de mogelijkheid tot het treffen van een betalingsregeling en de waarschuwing dat bij gebreke hiervan een registratie bij het BKR zou volgen.

2.3 In die tijd had de consument meerdere schuldeisers. Volgens de consument zijn bij haar betalingsproblemen ontstaan in een periode rond 2008. Haar echtgenoot was in 2007 als ZZP'er in de bouw gaan werken en was hoofdkostwinner van het gezin. Als gevolg van de kredietcrisis van 2008 had hij nauwelijks werk. Daardoor is sprake geweest van een periode met minder inkomsten waardoor verschillende betalingsproblemen zijn ontstaan. Dit heeft ook geleid tot de ongeoorloofde roodstand op haar betaalrekening.

2.4 De betalingsachterstand bij de bank heeft geleid tot achterstandscodering (code A) per 15 september 2015 en een opeisingscodering (code 2) per 21 september 2015.

2.5 Eind 2015 heeft de bank de vordering, van ruim € 3.500,- op dat moment, overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder voor verdere incassomaatregelen. Volgens de bank heeft de gerechtsdeurwaarder in 2016 diverse sommaties gestuurd zonder dat de consument daarop heeft gereageerd. In 2017 is de consument gedagvaard maar is zij niet bij de rechtbank verschenen. Na betekening van het vonnis in april 2017 heeft de gerechtsdeurwaarder, bij gebrek aan reactie van de consument, besloten om beslag te leggen.

2.6 Naar aanleiding van de beslaglegging heeft de echtgenoot van de consument contact opgenomen met de bank. De bank heeft op dat moment de voorgestelde betalingsregeling van € 100,- per maand geweigerd omdat de consument geen inzage in haar inkomsten en uitgaven wilde geven. Om verdere executiemaatregelen te voorkomen heeft de consument in de periode van juni 2017 tot en met november 2017 maandelijks een bedrag van € 200,- afgelost. Vervolgens is betaling uitgebleven zonder dat daarover is gecommuniceerd met de bank.

2.7 Volgens de bank heeft de gerechtsdeurwaarder in de periode van 2018 tot 2022 ook nog diverse sommaties gestuurd waarop de consument niet heeft gereageerd.

2.8 De consument heeft van september 2022 tot en met mei 2023 maandelijks € 25,- aan de bank betaald, daarna eenmalig € 50,- en in juli, augustus en september 2023 elke maand € 100,- en tot slot heeft de consument in oktober 2023 het laatste restant betaald.

2.9 De bank heeft bij het BKR een einddatum per 2 oktober 2023 gemeld.

*De klacht en vordering*

2.10 De consument vordert verwijdering van haar BKR-registraties. Volgens de consument weegt haar belang tot verwijdering van de registraties zwaarder dan het algemeen belang dat zij als waarschuwing bij het BKR geregistreerd staat met deze inmiddels afgeloste schuld. Als de consument en haar echtgenoot eerder beseft hadden dat deze schuld nog openstond, hadden zij deze in 2019 bij de verkoop van hun huis al afbetaald. Zij hebben namelijk in 2019 met de overwaarde van hun huis alle lopende, en bij hen op dat moment bekende, schulden afbetaald. Doordat zij hun administratie op dat moment niet op orde hadden, was het hun ontgaan dat zij nog een lopende schuld bij de bank hadden. Vanaf 2015 zijn er geen nieuwe schulden meer ontstaan. In 2020 en 2021 hebben zich nog twee schuldeisers gemeld die nog oude vorderingen hadden, welke vorderingen ook zijn terugbetaald. Voor zover de consument weet bestond het laatste contact met de bank uit een e-mail uit 2018. Vervolgens is er pas weer contact geweest met de bank in 2022, toen zij een brief van de bank ontving over de nog openstaande schuld. Na ontvangst daarvan heeft zij meteen contact met de bank opgenomen. Omdat zij op dat moment elke maand al een groot bedrag betaalden in verband met twee belastingaanslagen waarbij een bedrag van circa € 7.000,- binnen een jaar terugbetaald moest worden, hebben zij bij de bank aangegeven dat zij op dat moment maximaal € 25,- per maand konden afbetalen. De consument is maandelijks gaan aflossen en heeft de schuld bij de bank in oktober 2023 helemaal afgelost.

2.11 De consument en haar echtgenoot hebben op dit moment de wens om opnieuw te verhuizen. Hun huidige huis staat dicht aan een weg die verbreed gaat worden en waarvoor hun huis plaats zal moeten maken, maar niet duidelijk is hoe lang dat nog gaat duren. Daarnaast willen zij verhuizen vanwege de gezondheid van de consument (astma) waarvoor het wonen aan een drukke doorgaande weg niet wenselijk is. Volgens de consument is bij hen sinds 2019 al sprake van een stabiele financiële situatie. Zowel zij als haar echtgenoot hebben een goede baan met vaste inkomsten. Wat dat betreft is een nieuwe hypothecaire geldlening geen probleem; alleen de BKR-registraties staan daar nog aan in de weg. Ook hun administratie is momenteel goed op orde. Bovendien zal de verwijdering van de BKR-registraties een goede afsluiting zijn van een lange periode waarbij zij door omstandigheden (zie 2.3) in de schulden zijn geraakt maar er daarna alles aan hebben gedaan om deze af te betalen en financieel stabiel te worden. Volgens de consument kijkt de bank onvoldoende naar het ontstaan van de situatie toentertijd en hoe zij en haar echtgenoot de verschillende betalingsproblemen allemaal zelf hebben opgelost. Als de BKR-registraties moeten blijven staan tot 2028 dan zijn zij ook ouder (59/60 jaar) en zal het verkrijgen van een hypotheek ook lastiger zijn terwijl zij nu stabiel zijn en voldoende financiële middelen hebben. Zij vinden daarom hun belang tot verwijdering daarvan prevaleren boven het belang van de bank tot handhaving van de BKR-registraties.

*Het verweer*

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 het om?*

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank de BKR-registraties van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

*Welke regels zijn van toepassing?*

3.3 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registratie is op grond van de AVG[1] een verwerking van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 Verwerking van persoonsgegevens is 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 zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

*Welke BKR-meldingen moet de bank doen?*

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de hele schuld is voldaan wordt een werkelijke eind-datum gemeld.[9]

*Zijn de BKR-registraties technisch juist?*

3.7 De consument heeft aangegeven dat er vanaf 2008 door verschillende omstandigheden (zie 2.3) betalingsproblemen bij haar en haar echtgenoot zijn ontstaan. Daardoor is in 2015 een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan, die niet meteen kon worden terugbetaald. De bank heeft de vordering vervolgens opgeëist. De consument heeft de juistheid van de registratie van de achterstand (A) en van de opeising (2) in 2015 (zie 2.4) verder ook niet bestreden. De bank heeft de (standaard) brieven genoemd met een overzicht waaruit blijkt dat deze destijds aan de consument zijn verstuurd. Daarin is er op gewezen dat achterwege blijven van betaling leidt tot een achterstandsmelding bij het BKR. Voor zover de consument heeft gesteld dat de vordering in 2019 al zou zijn terugbetaald als zij op dat moment had geweten dat de vordering nog niet volledig was voldaan, kan dat de bank niet worden aangerekend. Het is in principe (ook) aan de consument om bij te houden welke schulden zij heeft. Verder had de consument tot en met november 2017 nog afbetaald op de schuld, dus had zij er in 2019 op bedacht kunnen en moeten zijn op het bestaan van de restantschuld. De consument heeft zelf aangegeven dat haar administratie in die periode niet op orde was, maar dat komt voor haar eigen risico. De bank heeft voorts gesteld dat in de periode 2019 tot 2022 nog verschillende sommaties zijn verstuurd waar de consument niet op heeft gereageerd. Volgens de consument hebben deze sommaties haar niet bereikt, mogelijk vanwege haar verhuizing of door de problemen in de postbezorging bij hun in de buurt in die periode. Wat daar ook van zij – de commissie heeft dit niet kunnen vaststellen – partijen verschillen niet van mening dat er in 2022 weer contact is waarna een afbetalingsregeling tot stand is gekomen. Het laatste restant van de schuld is uiteindelijk op 2 oktober 2023 afbetaald en de bank heeft dat daarom als einddatum bij het BKR gemeld. De registraties zijn in die zin technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

*Zijn de registraties nu nog proportioneel?*

3.8 Volgens de consument gaat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties worden zij en haar echtgenoot belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor de aankoop van een andere woning.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument en haar echtgenoot door een moeilijke financiële periode in hun leven zijn gegaan wat tot betalingsproblemen en uiteindelijk ook tot de betalingsachterstand bij de bank in 2015 heeft geleid. Het is de commissie verder duidelijk geworden dat de consument en haar echtgenoot sinds een aantal jaar, kort gezegd, hun financiën weer op orde hebben. Zij hebben beiden een vaste baan en hebben geen financiële problemen meer. Naar zij stellen zouden zij financieel gezien gemakkelijk een hypothecaire geldlening kunnen krijgen voor de aankoop van een andere woning.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit moment echter nog voldoende belang, die dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd. De registraties zijn terecht geplaatst (zie 3.7) en er is sprake geweest van een periode waarin niet op de schuld is afbetaald en waarin door de consument niet is gereageerd op de brieven van of namens de bank. De bank heeft de consument moeten dagvaarden en het vonnis is aan de consument betekend. Pas na het voornemen van de bank om over te gaan tot beslaglegging in 2017 heeft de consument weer contact met de bank opgenomen. Daarnaast is niet duidelijk geworden waarom zij in 2017 geen inzage in haar uitgaven en inkomsten heeft kunnen of willen geven. Ook is niet duidelijk geworden waarom zij na de periode van juni tot en met november 2017 waarin zij wel maandelijkse aflossingen van € 200,- heeft gedaan, deze betalingen heeft gestopt en daarna de vordering kennelijk uit het oog is verloren. Hoewel daar verschillende redenen voor kunnen zijn geweest, zoals het niet op orde hebben van de administratie, komen deze omstandigheden wel voor eigen rekening en risico van de consument.

3.11 De huidige wens van de consument om een (andere) woning te kopen, is verder op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om de verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Hoewel een dergelijke wens begrijpelijk is gelet op de door de consument geschetste persoonlijke situatie (gezondheid) en omstandigheden, is niet gebleken dat er een acute noodzaak is om een andere woning te kopen en/of dat sprake is van een concrete (financiële) mogelijkheid om een woning te kopen waarbij enkel de negatieve BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg zouden staan.

3.12 Los van het feit dat aannemelijk is geworden dat de consument en haar echtgenoot al sinds een aantal jaar voldoende inkomsten hebben en financieel stabiel zijn, is de (laatste) schuld aan de bank nog maar relatief kort geleden (oktober 2023) volledig afbetaald.

De commissie is van oordeel dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering en dat het belang van toekomstige kredietverstrekkers, om van de betaalgeschiedenis van de consument op de hoogte te zijn, op dit moment nog moet prevaleren boven het belang van de consument bij de verwijdering van haar BKR-registraties.

3.13 De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank over enige tijd, als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, een andere afweging kan maken als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering echt nog te vroeg.

*Wat is de conclusie?*

3.14 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 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 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