Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0542

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Op naam van de consument zijn negatieve registraties (een 2- en 3-codering) geplaatst in het CKI van het BKR. De werkelijke einddatum is 29 juni 2023. De consument vordert vroegtijdige verwijdering van deze registraties. Volgens de consument zijn de registraties disproportioneel omdat de achterstand lang geleden is ontstaan, zij zes jaar onder bewind heeft gestaan en nu financieel stabiel is en zij een groot belang heeft bij verwijdering. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt 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 en 4) de repliek van de consument.

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 De consument en haar ex-partner hebben in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor de aankoop van een woning. Na enkele jaren zijn zij uit elkaar gegaan, waarbij uiteindelijk beiden uit de woning zijn vertrokken. Er zijn betalingsachterstanden ontstaan. In augustus 2014 heeft een schuldeiser van de consument en haar ex-partner executoriaal beslag gelegd op de woning. De bank heeft de executie overgenomen. De woning is onderhands verkocht en geleverd in september 2014.

Omdat de verkoopprijs lager was dan de nog openstaande geldlening is een restschuld ontstaan van ongeveer € 63.000,-. De bank heeft haar incassogemachtigde opdracht gegeven de vordering te incasseren.

2.2 De consument heeft in 2012 een nieuwe woning gekocht met haar nieuwe partner. Ook deze woning is in 2015, na het beëindigen van de relatie, verkocht met een restschuld.

2.3 De consument heeft in 2017 bewind aangevraagd. Vervolgens is in 2020 een minnelijke schuldregeling aangeboden aan de schuldeisers van de consument. De bank is door de rechtbank bevolen om met deze schuldregeling in te stemmen.

2.4 De bank heeft uiteindelijk een bedrag van ongeveer € 1.124,- ontvangen. Zij heeft in juni 2023 een bedrag van bijna € 44.000,- moeten afboeken. Het bewind is in 2023 geëindigd.

2.5 De consument woont samen met haar nieuwe partner in diens koopwoning (twee-onder-een-kap), samen met de twee kinderen van de partner van de consument en met het kind van de consument en haar partner.

2.6 De bank heeft de volgende registraties geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR):

- een 2-codering (opeising) per 19 oktober 2014;
- een 3-codering (afboeking) per 29 juni 2023;
- een werkelijke einddatum per 29 juni 2023.

2.7 De registraties worden in beginsel per 29 juni 2028 uit het CKI verwijderd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI van het BKR. Zij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- De achterstanden zijn voor een groot deel te wijten aan omstandigheden waarop de consument nagenoeg geen invloed heeft gehad. De achterstand bij de bank is ontstaan door een echtscheiding. Haar ex-partner is uit de woning vertrokken en zij heeft alle lasten alleen moeten dragen. Ook werkte haar ex-partner niet mee aan de verkoop van de woning. Vanwege de huizencrisis is na de verkoop van de woning in 2014 een restschuld ontstaan.

- Ook aan het ontstaan van de restschuld bij een andere hypotheekverstrekker kon de consument weinig doen. In 2013 zijn zij en haar toenmalige partner werkloos geworden. De relatie is geëindigd en zij is uit de woning vertrokken. Haar ex-partner is de afspraak om de hypotheeklasten alleen te dragen niet nagekomen, zodat zij weer werd geconfronteerd met dubbele lasten.

- Het is inmiddels meer dan 10 jaar geleden dat de achterstand is ontstaan. De consument heeft vanaf 2017 zelf hulp gezocht bij het oplossen van haar schulden. Zij heeft zes jaar onder bewind gestaan en heeft al haar schulden afgewikkeld via een minnelijke schuldenregeling van drie jaar. Zij heeft in die periode altijd fulltime gewerkt en maximaal afgelost. Zij heeft geen nieuwe schulden gemaakt. Het is niet meer proportioneel dat zij na zoveel jaar nog steeds wordt belemmerd door de registraties.

- De financiële situatie van de consument is stabiel, mede omdat zij nu een financieel sterke partner heeft met een bruto maandinkomen van bijna € 10.000,-. Zij heeft een vast dienstverband sinds februari 2024 en werkt nu parttime.

- De consument heeft een groot belang bij verwijdering van de registraties. De huidige woonsituatie is onhoudbaar vanwege een conflict met de directe buren. De consument en haar gezin ervaren ernstige overlast van de vele honden en paarden die de buren in en om het huis houden. Deze overlast bestaat onder andere uit geluidoverlast, stankoverlast en ongedierte. Ook hebben de consument en haar partner een kinderwens en willen zij meer ruimte. Zij willen daarom verhuizen naar een andere koopwoning maar de registraties staan hieraan in de weg. Een huurwoning is geen optie omdat deze niet geschikt zijn voor het gezin van de consument en de hobby van haar partner (het verzamelen van auto's). Een eengezinswoning is daarvoor te klein en ook te duur.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de op naam van de consument geplaatste negatieve registraties (codes 2 en 3) moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en zij licht dit oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie de vordering aan toetst

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het Reglement CKI. De BKR-registraties zijn een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).

De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van de AVG.

3.3 Een verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) of van een derde, tenzij - kort gezegd - de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.[2] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene vervolgens 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 staken, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.[3] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

3.4 De commissie zal dus een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom direct overgaan tot die belangenafweging.

De wederzijdse belangen

3.6 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.8.

3.7 Daartegenover voert de bank het volgende aan. De consument heeft tot tweemaal toe een restschuld laten ontstaan na de verkoop van een eigen woning. Zij is een nieuwe hypothecaire geldlening aangegaan terwijl zij haar verplichtingen ten aanzien van de eerste hypothecaire geldlening niet kon nakomen. Zij heeft zich daarmee niet als een verantwoordelijk schuldenaar gedragen. Een heel klein deel van de schuld is pas na vele jaren afbetaald. Er was sprake van een hoge schuldenlast van ruim € 137.000,-. Zij woont nu met een nieuwe partner in diens koopwoning. Dat de consument binnen twee jaar na kwijting van de schulden opnieuw een grote geldlening wil afsluiten is, zeker gelet op de door haar in het verleden gemaakte keuzes, onvoorzichtig. De consument en de financiële sector dienen daarom nog beschermd te worden.

---

[1] De relevante artikelen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Ook beschikt de consument al over een bovengemiddelde woning en er zijn mogelijk andere opties, zoals het aanpassen van de partnerschapsvoorwaarden zodat de consument niet bij een nieuwe hypotheekaanvraag wordt betrokken.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de omstandigheden die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de registraties nog in stand te houden. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.

3.9 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2014 te maken heeft gehad met financiële problemen en dat deze problemen nog niet zo lang geleden, halverwege 2023, zijn afgerond. De commissie overweegt dat het in het voordeel van de consument spreekt dat zij zelf hulp heeft gezocht bij het oplossen van haar schulden, dat zij met succes een minnelijke schuldenregeling heeft afgerond en dat zij daarbij maximaal heeft gespaard voor haar schuldeisers. Maar deze omstandigheden leggen op dit moment onvoldoende gewicht in de schaal. De problemen in het verleden zijn dermate ernstig geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van het kredietverleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. Bij dit oordeel speelt ook mee dat de consument met haar tweede ex-partner opnieuw een grote financiële verplichting is aangegaan terwijl zij nog aansprakelijk was voor de hypotheekbetalingen van haar eerste woning.

3.10 Hoewel de consument beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en uit de stukken niet blijkt dat sprake is van nieuwe schulden, stelt de commissie vast dat de huidige financiële situatie van de consument voor een zeer groot deel te danken is aan het inkomen van haar partner. Daarmee staat voor de commissie onvoldoende vast dat de situatie van de consument zelf als structureel stabiel kan worden aangemerkt. De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van een aanzienlijk deel van de vorderingen die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen.

3.11 Ten slotte acht de commissie het van belang dat van de bewaartermijn van vijf jaar op dit moment nog geen twee jaar zijn verstreken. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de registraties naar het oordeel van de commissie nog te vroeg. De commissie voegt hieraan toe dat het de consument vrijstaat om over enige tijd een nieuw verwijderings-verzoek te doen aan de bank.

3.12 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij het verwijderen van de registraties. Maar dit belang is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om het verwijderen van de registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de negatieve coderingen niet hoeft te 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 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 wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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;
7. „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

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

Artikel 17
Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

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:

c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;

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.