Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0139

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

Datum uitspraak	16 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
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 2018 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. Nadat de consument in 2020 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 haar naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 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. De commissie wijst de vordering af.

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) de aanvullende stukken van de consument van 11 oktober 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, als advocaat kantoorhoudende te Leiden.

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 er in deze zaak is gebeurd

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. In 2018 is op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) op 9 mei 2019 op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van 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 11 april 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 8 juni 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 26 mei 2020 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.

2.6 Begin 2021 heeft de consument de bank schriftelijk verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op haar naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 31 maart 2021 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert dat de bank alle registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast vordert zij een schadevergoeding van € 2.200,- van de bank.

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

2.9 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Ter onderbouwing daarvan heeft zij het volgende aangevoerd:

a. De BKR-registraties maken een onevenredig grote inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de consument en zijn in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De BKR-registraties zijn in het verleden ongelukkigerwijs ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft nimmer gehandeld uit betalingsonwil. In 2018 heeft de rechtbank de echtscheiding met haar toenmalige echtgenoot uitgesproken. Haar betalingsproblemen zijn voornamelijk ontstaan door de echtscheiding. De consument had het toen financieel zwaar, omdat zij met haar kinderen verhuisde naar een noodwoning. Haar financiële situatie was destijds niet stabiel, waardoor er betalingsachterstanden ontstonden. In 2019 leerde de consument haar huidige partner kennen, met wie zij in september 2019 ging samenwonen (met haar twee kinderen). Nu had zij een partner met wie zij de vaste lasten kon delen. Dit zorgde voor financiële ruimte. In 2020 heeft de consument de roodstand volledig aan de bank terugbetaald. Ook heeft zij haar andere schulden langzamerhand volledig afbetaald. Betalingsregelingen is de consument netjes nagekomen.
b. De BKR-registraties belemmeren de consument. In 2021 heeft haar toenmalige hypotheekhouder haar ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Dat was het moment waarop zij weer vooruit kon. De consument en haar huidige partner wonen nu in een woning die relatief oud is en toe is aan een grote renovatie. Liever zouden zij verhuizen naar een nieuwere woning in plaats van dat zij tijd en geld moeten steken in de renovatie. Dit huis is ook slecht geïsoleerd en de stookkosten worden steeds hoger. Sociale huur is voor de consument en haar huidige partner geen mogelijkheid, omdat hun gezamenlijke inkomen te hoog is. De private huursector is ook geen redelijk alternatief, omdat deze volledig verzadigd is, waardoor de huurprijzen bijzonder hoog zijn. Een koopwoning heeft meer voordelen dan een huurwoning vanwege de fiscale en financiële voordelen. Zo kan er gebruik worden gemaakt van de hypotheekrenteaftrek en wordt maandelijks afgelost op de financiering waardoor vermogen kan worden opgebouwd. De consument en haar huidige partner gingen kijken naar wat zij gezamenlijk zouden kunnen lenen. De BKR-registraties belemmeren de consument hierbij, waardoor haar inkomen niet meegerekend kan worden bij een hypotheekaanvraag.
c. De financiële situatie van de consument is de laatste jaren enorm verbeterd. Zij heeft een vast contract en verdient € 2.178,43 (bruto) per maand. Sinds 2016 werkt zij ook steeds meer op jaarbasis. De partner van de consument heeft ook een vast dienstverband en verdient € 3.357,58 (bruto) per maand. Het gezin heeft op dit moment een spaarsaldo van meer dan € 23.000,-. De consument en haar partner zijn goed in staat om een hypotheek aan te gaan, maar worden hierin belemmerd door de BKR-registraties. Dit blijkt uit afwijzingen van *De Hypotheker* en van *bijBouwe*. De consument heeft de roodstand volledig aan de bank terugbetaald en is allerminst een wanbetaler of een risicogeval.

d. De bewaartermijn van vijf jaar is niet wettelijk bepaald. Dit betekent dat ervan afgeweken kan worden als de omstandigheden dat rechtvaardigen. Afweging van het toenmalige feitencomplex in samenspraak met de huidige financiële situatie van de consument dient tot de conclusie te leiden dat de maximale bewaartermijn van vijf jaar bijzonder lang is en niet proportioneel. De registratie van vijf jaar is niet nodig om kredietverleners tegen de consument te beschermen. Een bewaartermijn van twee jaar is, gezien de omstandigheden van het geval, proportioneel.
e. De schade ziet op de kosten die een rechtshulpverlener bij de consument in rekening heeft gebracht en de kosten die betrekking hebben op een bouwkavel.

Het verweer van de bank

2.10 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 in de kern erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

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.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

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. 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 er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] 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.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[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 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.

Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[9] 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.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand heeft vertoond. Hetgeen partijen verdeeld houdt, heeft betrekking op de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum.

3.8 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het de consument na haar echtscheiding niet altijd is gelukt om aan haar financiële verplichtingen te voldoen en dat daardoor de roodstand op de betaalrekening is ontstaan. De consument heeft dat zelf toegelicht en haar gemachtigde heeft dat in haar (concept)brief van 1 augustus 2022 aan de bank, die de consument ter onderbouwing van haar klacht heeft overgelegd, uitgebreid beschreven. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument in dat verband een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 14 maart 2019. De bank heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] Van de opeisingsbrief heeft de bank ook een kopie in het geding gebracht. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 niet is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd. Gelet op het voorgaande zijn de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Met betrekking tot de werkelijke einddatum geldt het volgende. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument het krediet op 26 mei 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op die datum.

[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.10 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. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.11 Onder 2.8 en 2.9 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.12 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de belangen bij instandhouding van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft betoogd dat het belang bij instandhouding van de BKR-registraties volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. Volgens de bank heeft de kredietregistratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en dient het anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen.

3.13 De bank is van mening dat de BKR-registraties een juist en volledig beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument geven en dat overige kredietverstrekkers er een gerechtvaardigd belang bij hebben om die betaalgeschiedenis in te zien. Volgens de bank is de consument de betalingsregeling die zij met de bank had getroffen vrijwel direct niet nagekomen en hadden ook gerechtsdeurwaarders moeite om met haar in contact te komen. Er was sprake van een moeizaam incassodossier, aldus de bank. Volgens de bank kunnen overige kredietverstrekkers aan de hand van de informatie uit het CKI, in combinatie met de informatie die de consument aanlevert, beoordelen of zij een krediet aan de consument wensen te verstrekken.

3.14 Verder dienen de BKR-registraties volgens de bank ook ter bescherming van de consument tegen overkreditering. De bank heeft toegelicht dat uit de klacht van de consument volgt dat de consument in het recente verleden te maken heeft gehad met ernstige financiële problemen. De bank heeft aangevoerd dat er in maart 2019 derdenbeslag is gelegd op de betaalrekening en dat uit het dossier van de gerechts-deurwaarder volgt dat deze meerdere dossiers op naam van de consument in behandeling had. Aangezien de consument desondanks een hypothecair krediet wenst aan te gaan, meent de bank dat er een risico op overkreditering bestaat. Daarnaast is de bank van mening dat niet geconcludeerd kan worden dat er inmiddels sprake is van een gezonde en stabiele financiële situatie. Volgens de bank is niet bekend of de problematische schulden waarmee de consument tot in ieder geval een jaar geleden nog te maken had, inmiddels volledig zijn afgelost en heeft de consument geen inzage gegeven in haar overige uitgaven en lasten. De bank meent dat de consument nog steeds beschermd moet worden tegen overkreditering.

3.15 Ten slotte heeft de bank aangevoerd dat zij begrip heeft voor de wens van de consument om een woning te kopen, maar dat die enkele wens onvoldoende is om over te gaan tot vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties. Voor zover de consument heeft betoogd dat zij tot 1 november 2022 een optie heeft genomen op een bouwkavel en dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt, heeft de bank betoogd dat de datum 1 november 2022 inmiddels is verstreken en dat het niet bekend is of die optie is verlengd. Als de optie niet is verlengd, meent de bank dat de consument zonder nadere onderbouwing geen actueel belang meer heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. De bank is bovendien van mening dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat de BKR-registraties in de weg staan aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

3.16 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.

3.17 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. Dat blijkt uit de hiervoor genoemde (concept)brief van 1 augustus 2022 van de gemachtigde aan de bank. De consument heeft dat bovendien in haar repliek nog eens uitvoerig toegelicht. Daarnaast heeft de bank onweersproken gesteld dat de consument de getroffen betalingsregelingen niet is nagekomen, dat een andere schuldeiser op 25 maart 2019 executoriaal beslag heeft gelegd op de bankrekeningen van de consument, dat de bank haar vordering op 15 mei 2019 ter incassering heeft overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder, dat het deze niet is gelukt om met de consument in contact te komen en dat er bij de gerechtsdeurwaarder nog twee dossiers van andere schuldeisers in behandeling waren waarin het ook niet lukte om met de consument in contact te komen. Uit de brief van 24 februari 2022 van de bank aan de gemachtigde van de consument, die onderdeel is van de processtukken, blijkt bovendien dat de consument begin 2021 nog betalingen heeft verricht aan [gerechtsdeurwaarders 1] en in augustus 2021 aan [gerechtsdeurwaarders 2]. Ook blijkt uit die brief dat de consument in ieder geval in oktober 2021 en november 2021 nog betalingen heeft verricht aan [gerechtsdeurwaarders 3]. Het voorgaande weegt voor de commissie ten nadele van de consument mee in de belangenafweging.

3.18 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op haar naam heeft staan en dat zij om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. De consument heeft de roodstand inmiddels ook volledig aan de bank terugbetaald.

Tegelijkertijd is voor de commissie echter onvoldoende 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. Uit de salarisstroken van de consument van mei 2022 en juni 2022 blijkt weliswaar dat zij sinds 6 april 2010 bij *[werkgever]* in dienst is. Daar staat echter tegenover dat de gemachtigde van de consument in een e-mail van 29 november 2021 aan de bank (bijlage 9 bij verweerschrift) heeft betoogd dat één van de oorzaken waardoor de consument in de financiële problemen is gekomen, was dat deze werkgever destijds zelf ook in financieel zwaar terecht is gekomen en dat de consument om die reden gedurende vier á vijf maanden geen salaris heeft ontvangen. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in haar uitgaven en lasten. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument het spaartegoed dat op de gezamenlijke rekening met haar partner staat, zelf heeft gespaard. In haar repliek heeft de consument toegelicht dat zij samen met haar partner is gaan sparen toen het financieel beter met haar ging. De vraag waarom de consument haar schulden dan niet eerder heeft afgelost en nog in 2021 diverse betalingen heeft verricht aan meerdere gerechtsdeurwaarders, is hiermee echter onbeantwoord. Als het antwoord op die vraag is dat de consument haar problemen zélf wilde oplossen omdat het *haar* schulden waren, zoals haar gemachtigde heeft geschreven in haar meergenoemde brief van 1 augustus 2022, dan is voor de commissie nog steeds niet komen vast te staan dat de consument het spaartegoed zelf bij elkaar heeft gespaard.

3.19 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning voor haar op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. In haar repliek heeft de consument toegelicht dat de optie voor de bouwkavel niet is verlengd. 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 haar partner een woning te kopen, maar dat is naar het oordeel van de commissie geen belang dat dusdanig veel gewicht in de schaal legt dat dat de belangen-afweging in het voordeel van de consument kan laten uitslaan. De omstandigheden dat hun huidige woning slecht geïsoleerd is, geen zonnepanelen en een slechte ketel heeft, en er een flinke investering aan zit te komen, leiden niet tot een ander oordeel. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, leiden evenmin tot een ander oordeel.

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

3.21 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 of vier jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zal leiden, als de consument dan in een stabiele financiële situatie verkeert en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan, en dat kan onderbouwen met stukken.

De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.22 De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat de vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden afgewezen. Voor zover de consument schadevergoeding heeft gevorderd, wordt die vordering daarmee ook afgewezen.

Conclusie

3.23 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. 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 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.