**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0067**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 1 maart 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 24 januari 2023 |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 |

## Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 12 januari 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise BKR.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank met roodstandfaciliteit tot € 500,-.

2.2 In juni 2014 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening. Op 9 maart 2015 heeft de bank een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank het dossier op enig moment overgedragen aan haar incassopartner. Op 18 juni 2015 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 laten plaatsen in het CKI van Stichting BKR. In de periode van 13 oktober 2015 tot 23 maart 2016 heeft het incassobureau de consument meerdere keren per brief gesommeerd om het openstaande saldo te voldoen. Op 25 maart 2016 is er contact geweest tussen de consument en de deurwaarder en is een betaalregeling overeengekomen. De uitstaande schuld bedroeg op dat moment € 538,27.

2.4 Omdat de betaalregeling niet is nageleefd, is de consument op 7 november 2016 gedagvaard door het ingeschakelde incassobureau. Op 25 januari 2017 is de consument veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 533,45 aan de bank, vermeerderd met proceskosten van € 274,74. Vervolgens is opnieuw een betaalregeling overeengekomen. Ook deze wordt niet nagekomen. De openstaande schuld is op dat moment opgelopen tot € 774,68.

2.5 In februari besluit het incassobureau over te gaan tot beslaglegging. Op 8 maart 2018 neemt de consument contact op met het incassobureau en wordt afgesproken dat zij een bedrag van € 500,- inlost op de openstaande schuld, dat het beslag wordt opgeschort en dat zij voor het restant van de schuld de eerder afgesproken betaalregeling nakomt. In oktober 2019 is de schuld volledig afbetaald door de consument. De bank heeft als einddatum 29 oktober 2019 geregistreerd bij het CKI.

*De klacht en vordering*

2.6 De consument stelt in de eerste plaats dat het niet nodig was haar te registeren in het CKI van Stichting BKR. Zij heeft het volledige bedrag van € 500,- dat zij rood kon staan immers terugbetaald in 2018. Daarna is zij de betaalregeling nagekomen en heeft zij zelfs meer terugbetaald dan het bedrag dat zij rood kon staan. Veder stelt zij dat zij brieven of herinneringen van de bank of het incassobureau over het aflossen van de openstaande schuld nooit heeft ontvangen. Tot slot stelt de consument dat handhaving van de BKR-registratie disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De BKR-registratie belemmert de consument bij het verkrijgen van krediet. Zij wil graag de overwaarde van haar woning gebruiken om nieuw krediet aan te trekken en haar woning te verbeteren. De BKR-registratie is het enige wat daar nog aan in de weg staat.

- Zij heeft de schuld volledig afbetaald en geen andere schulden meer. Haar financiële positie is voldoende stabiel.

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

*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 In deze zaak draait het om de vraag of de bank de achterstandsmelding en de bijzonderheidscodering 3 moet (laten) verwijderen. De commissie merkt op dat de bank nadat de consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid de bijzonderheids-codering 3 uit eigen beweging heeft laten verwijderen. De zaak draait daarom alleen nog om de vraag of de achterstandsmelding moet worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat de achterstandsmelding moet blijven staan en licht dat hieronder toe.

*Is de A-codering technisch juist geplaatst?*

3.2 De bank is op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht om van bepaalde feiten melding te maken Stichting BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3]

3.3 De commissie constateert dat de consument een betaalrekening bij de bank aanhield met een roodstandfaciliteit. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI van Stichting BKR. Over de stelling van de consument dat zij een roodstandfaciliteit van € 500,- had en uiteindelijk meer dan € 500,- heeft betaald, merkt de commissie op dat de schuld is opgelopen doordat incassomaatregelen zijn genomen en de rente verder is opgelopen. Wat de achterstandsmelding betreft, geldt het volgende. Het is voldoende komen vast te staan dat de consument niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de consument de openstaande schuld later alsnog heeft terugbetaald, maakt dat niet anders. De bank heeft gesteld dat zij de consument verschillende brieven heeft gestuurd over de betalingsachterstand, waaronder ook een vooraankondigingsbrief gedateerd 29 januari 2015.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

De bank heeft ter onderbouwing daarvan kopieën overgelegd van haar administratie, de gebruikte standaardbrieven en notities van het incassobureau. De consument heeft dat betwist door te stellen dat zij nooit brieven of herinneringen met betrekking tot de achterstanden heeft ontvangen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is het voldoende aannemelijk geworden dat de bank de consument op 29 januari 2015 een vooraankondigingsbrief heeft verstuurd. Er bestaat voor de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de brief niet is aangekomen. Daarbij is van belang dat het bij de bank bekende adres juist was en het adres van de consument niet is gewijzigd. Het is niet gesteld of gebleken dat het bij de bank bekende adres niet juist is of was. De commissie is daarom van oordeel dat voldoende aannemelijk is dat de bank heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De BKR-registratie is daarom technisch juist geplaatst.

*Belangenafweging*

3.5 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie technisch juist is en verwijdering van de BKR-registratie in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient zij op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie moet worden verwijderd. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De BKR-registratie houdt 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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 verwerkings-verantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

3.8 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.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat zij door de BKR-registratie wordt belemmerd bij het verkrijgen van krediet waarmee zij haar woning wil verbeteren. Daarnaast heeft zij de schuld volledig afbetaald en geen andere schulden meer.

3.10 De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registratie het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. In het geval van de consument is van dergelijke bijzondere omstandigheden geen sprake. Het benutten van de overwaarde van haar woning door haar huidige hypothecaire geldlening te verhogen is een onvoldoende zwaarwegend belang om verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. Bovendien heeft zij niet onderbouwd dat het alleen de registratie is die hieraan in de weg staat. De bank wijst er daarnaast op dat het vijf jaar heeft geduurd voordat de consument de openstaande schuld heeft voldaan en dat de bank vergaande maatregelen heeft moeten nemen om haar daartoe te bewegen.

3.11 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Dat de consument de openstaande schuld uiteindelijk heeft betaald en momenteel geen schulden meer heeft, neemt niet weg dat zij gedurende een lange periode niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. De bank heeft veel moeite moeten doen om de openstaande vordering alsnog betaald te krijgen. Potentiële kredietverstrekkers hebben er een belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan.

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

Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument om haar woning te verbeteren is geen sprake van dusdanig bijzondere omstandigheden dat de registratie voor het verstrijken van de vijfjaarstermijn moet worden verwijderd. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer beschermd te worden tegen overkreditering.

*Conclusie*

3.12 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de A-codering wordt afgewezen. De commissie wijst daarmee ook de vordering tot schadevergoeding af.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 versie 1 januari 2022**

## Algemeen Reglement CKI (Reglement 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.*

(…)

### *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.*

## 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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens*

*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").*

(…)

### *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 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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;*

*(…)*

***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.*

*(…)*