**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0788**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 14 juni 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 20 september 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie prevaleert het belang van de bank bij behoud van de registraties boven het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. de Boorder.

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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 In 2010 heeft de consument een kredietovereenkomst afgesloten met de bank ten behoeve van de aankoop van een auto (hierna: krediet I).

2.3 In juni 2014 is een ongeoorloofde debetstand ontstaan op de betaalrekening van de consument (hierna: krediet II).

2.4 Op 8 december 2014 is met betrekking tot krediet II een achterstandscodering (A-codering) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem bij BKR.

2.5 Op 4 januari 2015 is met betrekking tot krediet I een A-codering geplaatst.

2.6 Op 24 februari 2016 is met betrekking tot deze beide kredieten een opeising (2-codering) toegevoegd.

2.7 De consument heeft het openstaande bedrag van € 4.7826,52 op 18 januari 2022 afgelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum in het BKR is geplaatst.

*De klacht en vordering*

2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties, dan wel beperking van de duur van die registraties tot twee jaar.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De achterstanden zijn ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden. In 2014 kreeg de consument (ernstige) gezondheidsklachten na problemen in de privésfeer, waardoor hij niet meer kon werken. Hierdoor kreeg de consument te maken met een inkomensterugval, waardoor financiële problemen ontstonden. In 2015 zijn de consument en zijn toenmalige partner uit elkaar gegaan.. Dit leidde tot aanzienlijke kostenposten, waardoor het krediet niet kon worden ingelost. Als gevolg van de scheiding en de negatieve coderingen, kon de consument geen andere woonruimte vinden. De financiële situatie van de consument is nu stabiel. De consument heeft de wens om een huis te kopen, omdat hij nu in een huurhuis woont met een hoge huurprijs. Daarnaast is het voor de consument noodzakelijk om een leaseauto aan te kunnen schaffen, omdat hij deze voor zijn werk nodig heeft.

*Het verweer*

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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de registraties terecht zijn geplaatst.

De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zijn belang bij verwijdering zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties.

*Juridisch kader*

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangsput.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de 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.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

*Belangenafweging*

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie, zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.8 Er is sprake geweest van ernstige betalingsproblemen aan de zijde van de consument. De achterstanden zijn in respectievelijk 2014 en 2015 ontstaan en het heeft tot 18 januari 2022 geduurd voordat de consument de openstaande vorderingen heeft voldaan. Dit betekent dat de consument er zeven tot acht jaar over heeft gedaan om de achterstand in te lopen.

3.9 De consument stelt dat dit deels te wijten is aan het feit dat zijn voormalig gemachtigde in eerste instantie ten onrechte een beroep heeft gedaan op verjaring, waardoor de consument op dat moment de achterstand niet heeft voldaan. Dit is echter een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. Daarbij merkt de commissie op dat het de consument ook op dat moment vrij stond om de vordering te voldoen. Hij heeft er echter zelf voor gekozen om de uitkomst van het beroep op verjaring af te wachten. Hij kan vervolgens niet aan de kredietverstrekker tegenwerpen dat hij de vordering eerder had ingelost, als hij had geweten dat het beroep op verjaring niet zou slagen.

3.10 Bovendien geldt dat de consument pas voor het eerst op 2 maart 2021 contact heeft opgenomen met de bank. Op dat moment bestonden de betalingsachterstanden ook al zeer lange tijd. In de periode tussen het ontstaan van de betalingsachterstanden, te weten 2014 en 2015, en maart 2021 heeft de consument geen contact gezocht met de kredietverstrekker. Dit had wel op de weg van de consument gelegen. Hoewel de commissie het betreurt dat hier mogelijk persoonlijke omstandigheden aan ten grondslag hebben gelegen, komt dit wel voor rekening en risico van de consument. Van verminderde verwijtbaarheid is dan ook geen sprake.

3.11 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, zijn de betalingsproblemen van de consument dermate groot geweest, in die zin dat de consument er zeven tot acht jaar over heeft gedaan om de betalingsachterstanden in te lopen, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument, zodat zij deze omstandigheden kunnen meewegen bij een kredietaanvraag. Dat geldt te meer nu de achterstand pas zeer recent, op 18 januari 2022, is ingelost. Voor de commissie is daarnaast niet komen vast te staan dat de consument inmiddels in een structureel stabiele financiële situatie. De bewaartermijn van vijf jaar is juist ook bedoeld om de consument de mogelijkheid te geven financieel stabiel te worden en te blijven. Daarbij komt dat het voor de commissie onvoldoende vast is komen te staan dat de consument een noodzaak heeft een woning te kunnen kopen.

Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden, doet dit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen en de consument langer te beschermen tegen overkreditering. Het verzoek tot verwijdering van de coderingen komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg.

3.12 De commissie ziet gezien de ernst van de betaalproblemen op dit moment ook geen aanleiding om de duur van de registraties te beperken tot een periode van twee jaar.

*Conclusie*

3.13 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

## 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 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 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

## de 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; (…)

*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; (…)

*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. (…)