Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0578 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2016 heeft de bank een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. Daarnaast hield de consument bij de bank een betaalrekening aan. Daarop is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. In 2019 heeft de bank met betrekking tot het krediet en de roodstand een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2020 beide vorderingen volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank voor beide registraties een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam verwijdert. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A met betrekking tot het krediet technisch niet juist is en dat de bank deze moet verwijderen. De overige registraties zijn technisch juist. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar 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 december 2021; 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 mondelinge behandeling op 19 mei 2022. De consument is in persoon op de hoorzitting verschenen. Namens de bank zijn op de hoorzitting mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, en mevrouw [naam], medewerkster BKR-desk, verschenen.

1.3 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 is er gebeurd?

2.1 Op 29 mei 2016 heeft de bank aan de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 3.500,- verstrekt. De bank heeft dit krediet (hierna: het krediet) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Daarnaast hield de consument bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaal-rekening) aan. Op de betaalrekening is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.3 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]

2.4 Op 20 juni 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 16 oktober 2019 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 7 april 2020 heeft de consument het krediet volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren.

2.7 Op 3 december 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.

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

2.8 Op 14 januari 2021 en op 20 januari 2021 heeft de advocaat van de consument de bank schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 25 januari 2021 heeft de bank dit verzoek middels haar advocaat schriftelijk afgewezen.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert dat de bank alle registraties die op zijn naam in het CKI van Stichting BKR staan geregistreerd (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 200.000,- van de bank.

2.11 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De BKR-registraties zijn ontstaan nadat de consument in 2016 zijn huidige woning kocht en hier naartoe is verhuisd. Vanaf dat moment heeft hij zijn bankzaken ondergebracht bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: ABN AMRO). Hierbij is de consument de betaalrekening vergeten over te zetten naar ABN AMRO en heeft hij per abuis geen adreswijziging aan de bank doorgegeven. De consument verkeerde in die tijd echter in een hectische situatie. Een nieuwe woning, een verhuizing, zijn tweede kindje werd geboren met diverse complicaties en zijn schoonmoeder kreeg een beroerte. Ondertussen moest de consument gewoon doorwerken en had hij samen met zijn echtgenote de zorg voor hun dochtertje.
- Toen het salaris van de consument niet meer op de betaalrekening werd gestort, kon het krediet niet meer worden afgeschreven. Doordat gelden niet werden aangezuiverd is de roodstand ontstaan. Omdat de consument hiermee niet bekend was, is dit jarenlang zo doorgegaan en liepen de schulden steeds meer op. Als hij dit eerder zou hebben geweten, had hij het zover niet laten komen. Hij had voldoende financiële middelen om het krediet te kunnen aflossen. De consument ontving salaris, maar dat werd gestort op een betaalrekening bij ABN AMRO. Hij had hier geen wetenschap van en de bank heeft hem hiervoor niet gewaarschuwd.
- De consument is niet bekend met enige correspondentie van de bank. Als de bank al brieven naar de consument heeft gestuurd, zijn die waarschijnlijk naar zijn oude adres gestuurd. De bank heeft niet op een andere wijze geprobeerd om met de consument in contact te komen. De bank heeft de consument nooit gebeld, terwijl hij al vanaf 2002 vaste klant bij de bank was en zijn (ongewijzigde) telefoonnummer bij de bank bekend was.

- Pas op het moment dat er een gerechtsdeurwaarder bij hem op de stoep stond, werd de consument zich van de hachelijke situatie bewust. De schulden waren toen aanzienlijk opgelopen. De consument heeft toen onmiddellijk alle openstaande schulden, die inmiddels door rente en kosten waren opgelopen, aan de bank terugbetaald.
- De BKR-registraties belemmeren de consument. De consument drijft een onderneming. In het kader van de continuïteit van zijn onderneming is hij genoodzaakt auto's en nieuwe machines te leasen. Voor de financiering daarvan (financial lease) heeft de consument twee aanvragen ingediend bij kredietverstrekkers. Dezen hebben de aanvraag uiteindelijk afgewezen vanwege de BKR-registraties. De consument is de enige bestuurder van de onderneming, dus er is geen andere bestuurder die de kredietaanvragen kan doen.
- Daarnaast belemmeren de BKR-registraties de consument in verband met het volgende. Op 31 januari 2020 is zijn schoonmoeder overleden. De woning die zijn echtgenote van zijn schoonmoeder heeft geërfd, vertegenwoordigt een overwaarde van meer dan € 300.000,- en is belast met een lage hypotheek van € 181.000,- ten behoeve van ING Bank N.V. (hierna: ING). De consument en zijn echtgenote willen deze hypothecaire geldlening oversluiten. ING hanteert een periode van één jaar na overlijden waarbinnen de hypothecaire geldlening boetevrij kan worden afgelost. De BKR-registraties belemmeren de consument in het verkrijgen van de hypothecaire geldlening voor het oversluiten. Daardoor zullen de consument en zijn echtgenote een boete verschuldigd worden. Dit leidt ook tot spanningen binnen het huwelijk van de consument.
- De consument en zijn echtgenote zijn altijd vermogend geweest en zijn dat nog steeds. Van financiële moeilijkheden of een problematische schuldensituatie is nooit sprake geweest. De consument heeft altijd een stabiele financiële situatie gehad en daar is op dit moment nog steeds sprake van. De consument geniet een bruto jaarinkomen van € 60.000,- plus vakantiegeld, toeslagen en kilometervergoeding. Zijn echtgenote geniet een bruto jaarinkomen van € 24.000,- plus vakantiegeld en toeslagen. De consument heeft nooit andere schulden gehad dan het krediet en de roodstand. Hij betaalt zijn hypotheeklasten altijd netjes en tijdig en de consument en zijn echtgenote hebben verder geen kredieten, leningen of creditcards. Er is sprake van een financieel gezonde situatie.

2.12 Als gevolg van de BKR-registraties lijdt de consument schade. In de eerste plaats doordat de bank vanwege de BKR-registraties niet bereid is de eerder overeengekomen rente van 3,1% voor de hypothecaire geldlening van zijn woning (de privéwoning) te verlagen naar 1,75%. De consument had deze lagere rente gedurende twintig jaren willen vastzetten.

In de tweede plaats lijdt de consument schade doordat hij een boeterente (heeft) moet(en) betalen voor het vervroegd aflossen aan ING van de hypothecaire geldlening met betrekking tot de geërfde woning (de beleggingswoning). In de derde plaats lijdt de consument schade doordat hij advocaat- en advieskosten ten bedrage van € 8.000,- heeft moeten betalen.

Het verweer van de bank

2.13 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 gaat het in de kern erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat deels het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat is 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.

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.

---

[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.

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 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 een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR maken als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] 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 consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

---

[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 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt en dat er een roodstand op de betaalrekening is ontstaan. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet en de roodstandfaciliteit in het CKI.

3.8 Wat de achterstandscode A met betrekking tot het krediet betreft, ligt het anders. Op grond van artikel 39 lid 2 van het reglement CKI moet de bank een consument een vooraankondiging sturen waarin de consument ervoor wordt gewaarschuwd dat een A-codering kan volgen als niet tijdig wordt betaald. Als een dergelijke voor-aankondiging niet is verstuurd, is de registratie van een achterstandscode A technisch niet juist. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank met betrekking tot het krediet een dergelijke vooraankondiging[10] aan de consument heeft verstuurd. Met betrekking tot het krediet is de registratie van een achterstandscode A op 16 oktober 2019 dan ook niet gerechtvaardigd. De commissie licht dat als volgt toe.

3.9 Ter zake van deze achterstandscode A heeft de bank toegelicht dat zij de consument meermalen heeft verzocht de achterstand in te lopen. Volgens de bank heeft de consument dat niet gedaan, waarna de bank het krediet in oktober 2019 heeft beëindigd en opgeëist. Volgens de bank heeft zij de achterstand en de opeising naar aanleiding van de brief van 16 oktober 2019 bij Stichting BKR gemeld en was in deze brief een vooraankondiging opgenomen.

3.10 De commissie volgt de bank niet in dit betoog. Op grond van artikel 5 lid 1 aanhef en onder d AVG moeten persoonsgegevens *juist* zijn en moeten alle redelijke maatregelen worden genomen om persoonsgegevens die onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren.[11] Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank de consument met betrekking tot het krediet een vooraankondiging heeft gestuurd die registratie van de achterstandscode A op 16 oktober 2019 rechtvaardigt. De bank heeft geen stukken in het geding gebracht die tot die conclusie zouden moeten leiden. In het procesdossier bevindt zich geen kopie van de vooraankondiging. Een kopie van een standaardbrief in combinatie met een logboek waarmee de bank zou hebben kunnen aantonen dat de vooraankondiging is verstuurd, ontbreekt eveneens. De stelling van de bank dat de brief van 16 oktober 2019 de registratie van een achterstandscode A rechtvaardigt, passeert de commissie. Met die brief heeft de bank het krediet *opgeëist* en heeft zij de consument geïnformeerd dat de bank dit heeft gemeld bij Stichting BKR.

---

[10] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[11] Het betreft het beginsel van 'juistheid' (zie ook overweging 3.2 van deze uitspraak).

Die brief bevat echter geen vooraankondiging waarbij de consument in de gelegenheid wordt gesteld om het openstaande bedrag binnen een bepaalde termijn te betalen en zo een registratie van die achterstand bij Stichting BKR te voorkomen. Uit het voorgaande volgt dan ook dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de registratie op 16 oktober 2019 van de achterstandscode A met betrekking tot het krediet technisch juist is. Dat betekent dat de bank deze zal moeten (laten) verwijderen.

3.11 Het volgende geldt voor wat betreft:
- de bijzonderheidscode 2 (op 16 oktober 2019) met betrekking tot het krediet enerzijds, en
- de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 (op 20 juni 2019) met betrekking tot de roodstand anderzijds.

3.12 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument na 2016 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet en de roodstand heeft voldaan en dat de bank hem een vooraankondiging ten aanzien van de roodstand en opeisingsbrieven ten aanzien van de roodstand en het krediet heeft gestuurd. De bank heeft kopieën van de desbetreffende documenten (de brieven van 23 april 2019, 23 mei 2019 en 20 juni 2019) overgelegd. De stelling van de consument dat hij geen enkele brief van de bank heeft ontvangen, vindt de commissie niet geloofwaardig. De consument heeft gesteld dat de bank deze brieven naar het oude adres van de consument heeft gestuurd en dat in de kopieën die de bank in het geding heeft gebracht ten onrechte het nieuwe adres van de consument is opgenomen, en dat 'de lay-out' anders was. Dat is echter niet komen vast te staan. De bank heeft namelijk toegelicht dat de in het geding gebrachte brief een pdf-bestand is, waarin het adres niet later aangepast kan worden. De consument heeft dat daarop niet nader weersproken en zijn stelling niet nader onderbouwd.

3.13 Het is voor de commissie voldoende duidelijk geworden dat de consument in de periode waarin de betalingsachterstanden zijn ontstaan, erg veel aan zijn hoofd had. Dat heeft de advocaat van de consument in haar brieven van 14 januari 2021 en 20 januari 2021 beschreven. Ter zitting heeft de consument dit bovendien in een emotioneel betoog uitgebreid toegelicht. Maar ook in het klachtformulier van 17 september 2021 staat dat hij zich ervan bewust is dat hij in die periode de zaken niet goed genoeg heeft geregeld en dat hij ook niet anders kon omdat 'zijn bord overliep'. Onder die omstandigheden is het naar het oordeel van de commissie alleszins voorstelbaar dat de brieven van de bank aan de aandacht van de consument zijn ontsnapt.

Hiertegenover staat dat de bank onbetwist heeft gesteld dat de consument op 11 september 2017 vanaf zijn betaalrekening bij ABN AMRO € 100,- naar de betaalrekening heeft overgemaakt, waarna het saldo op de betaalrekening weer positief was. Naar het oordeel van de commissie had de consument vanaf dat moment extra alert moeten zijn op het bestaan van de betaalrekening en mogelijke betalingsachterstanden. Dat de roodstand en het krediet aan zijn aandacht zijn ontsnapt, valt naar het oordeel van de commissie in zijn eigen risicosfeer. Uit het voorgaande volgt dan ook dat de registraties van de bijzonderheidscode 2 (op 16 oktober 2019) met betrekking tot het krediet en de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 (op 20 juni 2019) met betrekking tot de roodstand technisch juist zijn en registratie daarvan dus gerechtvaardigd is. De commissie merkt in dit kader nog op dat in het reglement CKI voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 *niet* is voorgeschreven dat een vooraankondiging wordt toegestuurd.

3.14 Wat de werkelijke einddatum met betrekking tot het krediet en de roodstand betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat de consument het krediet op 7 april 2020 en de roodstand op 3 december 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald. Dat rechtvaardigt in beide gevallen de registratie van een werkelijke einddatum.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.15 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.

3.16 Onder 2.11 en 2.12 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.17 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld 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 haar belang volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. Volgens de bank heeft de registratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en dient de registratie anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. De bank is op grond van de in deze klachtprocedure verstrekte informatie niet ervan overtuigd dat de consument thans in een stabiele en gezonde financiële situatie verkeert. Volgens de bank dient de consument daarom nog steeds beschermd te worden tegen overkreditering.

Verder heeft de bank toegelicht dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst en, gezien het moeizame incassotraject, ook proportioneel zijn. Volgens de bank zijn er geen verzachtende omstandigheden bekend ten aanzien van het ontstaan van de betalingsproblemen. De BKR-registraties dateren volgens de bank van een veel latere datum dan de periode waarin de consument is verhuisd en is begonnen met ondernemen. De consument heeft volgens de bank geen verklaring gegeven voor het niet nakomen van de financiële verplichtingen die hebben geleid tot de BKR-registraties. Bovendien is de consument de betalingsregeling die partijen in 2019 zijn overeengekomen niet nagekomen en heeft de bank uiteindelijk een gerechtsdeurwaarder moeten inschakelen om haar vorderingen voldaan te krijgen. De bank meent dat overige kredietverstrekkers er belang bij hebben om de recente betaalgeschiedenis van de consument in te zien. Aan de hand van die betaalgeschiedenis kunnen overige kredietverstrekkers beoordelen of zij de consument een krediet wensen te verstrekken.

3.18 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.

3.19 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens het krediet en de roodstand werden geïncasseerd. De commissie heeft begrip voor de omstandigheden waarin de consument zich ten tijde van het ontstaan van de betalingsachterstanden bevond, maar dat zijn naar het oordeel van de commissie geen omstandigheden die voldoende gewicht in de schaal leggen om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. Tegelijkertijd is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het krediet en de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald. Hier staat echter tegenover dat voor de commissie onvoldoende is 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.

De salarisstroken van de consument (oktober en november 2020 en september, oktober en november 2021) en die van zijn echtgenote (september, oktober en november 2020 en september, oktober en november 2021), die hij in het geding heeft gebracht, hebben slechts betrekking op enkele maanden in de jaren 2020 en 2021 en kunnen naar het oordeel van de commissie niet tot het oordeel leiden dat de consument en zijn echtgenote *structureel* een stabiel inkomen hebben. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn overige uitgaven en lasten.

3.20 Hier komt bij dat de consument vanaf 11 september 2017 extra alert had moeten zijn op het bestaan van de betaalrekening en mogelijke betalingsachterstanden. Hij had immers op 11 september 2017 een bedrag van € 100,- vanaf zijn betaalrekening bij ABN AMRO naar de betaalrekening overgemaakt en moet zich dus van het bestaan van de rekening(en) bewust zijn geweest. Dat de consument de betaalrekening niet heeft omgezet was niet handig, maar is wel als verwijtbaar handelen van de consument te kwalificeren.

3.21 Het voorgaande weegt met name zwaar in het licht van het feit dat de consument na 11 september 2017 het krediet en de roodstand niet meteen aan de bank heeft terugbetaald. Het heeft vanaf dat moment nog enige jaren geduurd voor hij de schulden volledig aan de bank terugbetaalde. Voor het krediet heeft dat geduurd tot 7 april 2020 en voor de roodstand tot 3 december 2020 .

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

3.23 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 drie of drieënhalf jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zal kunnen leiden, indien de consument dan in een stabiele financiële situatie verkeert, dat middels de nodige stukken kan aantonen, en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan.

Is de bank verplicht om een schadevergoeding aan de consument te betalen?

3.24 De consument heeft een schadevergoeding van € 200.000,- van de bank gevorderd.

Nu de commissie hiervoor heeft geoordeeld dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties voor het merendeel wordt afgewezen en de consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de gestelde schade is ontstaan door de onterechte registratie van de achterstandscode A met betrekking tot het krediet, is er voor schadevergoeding door de bank geen aanleiding.

Wat is de conclusie?

3.25 De conclusie is dat de bank de achterstandscode A met betrekking tot het krediet op naam van de consument (16 oktober 2019) uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De overige BKR-registraties hoeft de bank niet te (laten) verwijderen. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandscode A op naam van de consument met betrekking tot het doorlopend krediet (op 16 oktober 2019) uit het CKI van Stichting BKR verwijdert;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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.nl.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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 oktober 2021 (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 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.