Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0279

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., 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. Technische juistheid. Belangenafweging. De consument heeft in 2001 een eenmanszaak opgericht. In 2009 zijn de activiteiten van de eenmanszaak overgegaan in een vennootschap onder firma, waarvan de consument samen met zijn ex-echtgenote vennoot is. De bank heeft een zakelijk krediet bij Stichting BKR gemeld. In 2019 heeft de bank een achterstandscode A bij Stichting BKR gemeld en in 2020 een bijzonderheidscode 2. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. Ook vordert hij een schadevergoeding van de bank. Aan zijn vorderingen legt hij ten grondslag dat de bank hem nooit een krediet heeft verstrekt. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank diverse zakelijke kredieten aan de eenmanszaak en de vennootschap onder firma heeft verstrekt. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank geen van de registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een grote rol gespeeld dat de consument de kredieten nog steeds niet aan de bank heeft terugbetaald. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 29 maart 2023 en 1 april 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M.U. Smis, advocaat, kantoorhoudende te Zwolle.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 7 maart 2024. De consument heeft via *Teams* aan de zitting deelgenomen, bijgestaan door mr. Smis voornoemd, die eveneens via *Teams* aan de zitting heeft deelgenomen. Namens de bank heeft mevrouw mr. [naam], specialist Center of Expertise BKR, via *Teams* aan de zitting deelgenomen.

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 is gebeurd

2.1 Op 1 januari 2001 heeft de consument een eenmanszaak (hierna: de eenmanszaak) opgericht. De activiteiten van de eenmanszaak bestonden uit het ontwikkelen, produceren en uitgeven van standaardsoftware en de groothandel in computers, randapparatuur en software.

2.2 Op 1 januari 2009 is de eenmanszaak voortgezet door een vennootschap onder firma, waarvan de consument met zijn ex-echtgenote vennoot is (hierna: de vennootschap onder firma). De activiteiten van de vennootschap onder firma en de eenmanszaak zijn hetzelfde.

2.3 De eenmanszaak is per 12 april 2012 uit het handelsregister uitgeschreven. De vennootschap onder firma is niet uitgeschreven uit het handelsregister.

2.4 De bank heeft een zakelijk krediet op naam van de consument (hierna: het krediet) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.5 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.[1]

2.6 Op 22 augustus 2019 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 11 maart 2020 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.8 Op 8 juni 2020 heeft de consument de (gemachtigde van de) bank een e-mail gestuurd over de registraties van zijn persoonsgegevens in het CKI. In deze e-mail staat:

"(...) Zoals aangekondigd ga ik er dan ook vanuit dat de claim die u blijft stellen, ten onrechte is gesteld. (...)

Voorts moet nog opgemerkt worden dat ik ontdekt heb dat u een BKR register op mijn naam heeft laten plaatsen aangaande de door u vermeende vordering. Ik verzoek u deze BKR registratie ten spoedigste te doen verwijderen, doch uiterlijk binnen twee weken na dagtekening. Mocht dit na deze datum niet zijn verwijderd, dan zal ik u in rechte betrekken voor deze onterecht geplaatste BKR registratie. De kosten die daarbij gepaard gaan worden op uw verhaald. (...)"

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

2.9 Op 18 juni 2020 heeft een andere advocaat dan mr. Smis voornoemd de (gemachtigde van de) bank namens de consument een e-mail gestuurd waarin hij betwist dat de bank een vordering op de consument heeft. In deze e-mail staat:

"(...) Uw vordering op mijn cliënt is matig tot niet onderbouwd nu mijn cliënt sinds uw eerste aanmaning niets anders heeft ontvangen dan een overeenkomst die niet ziet op de VOF of mijn cliënt als natuurlijke persoon zelf, maar spreekt over een compleet andere partij. (...)

Zolang u danwel ING niet in staat is om onbetwistbaar en helder bewijs te leveren voor de grond waarop u uw vordering baseert kan ik mijn cliënt niet anders dan adviseren dat hij niet moet overgaan tot betaling. (...)"

2.10 Op 9 juli 2020 heeft de (gemachtigde van de) bank de hiervoor onder 2.9 bedoelde advocaat van de consument per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat:

"(...) Met referte aan uw e-mail d.d. 1 juli jl. zenden wij u bijgaand de bij de ING aanwezige kredietstukken van de heer [achternaam consument]*. Het krediet is oorspronkelijk verstrekt aan de eenmanszaak en is later omgezet naar de VOF. Het krediet is nooit omgezet op naam de besloten vennootschap, ook heeft de heer* [achternaam consument] *nooit een bericht van ING ontvangen dat hij ontslagen zou zijn uit zijn hoofdelijke aansprakelijkheid. Het wijzigen van handelsnamen staat los van de aansprakelijkheid. (...)"*

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

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert dat de bank alle negatieve registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast vordert hij een schadevergoeding van € 60.000,- van de bank.

2.13 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dat verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Deze zaak betreft een geschil tussen de bank en de consument. In het kort betreft het een vermeende openstaande vordering van de bank op de voormalige onderneming van de consument, de vennootschap onder firma, waarvoor de bank de consument privé aansprakelijk houdt. De bank zou kennelijk ergens in 2018 een geldlening hebben verstrekt aan de vennootschap onder firma, waarvan de consument destijds met de eenmanszaak vennoot was. Dit geldbedrag zou de bank naar de zakelijke bankrekening hebben overgemaakt. De consument kan echter niet vaststellen dat dit is gebeurd noch kan hij bij de bankafschriften van de vennootschap onder firma, omdat deze is ontbonden.
b. Ook wil de bank de consument geen inzage geven in de bankafschriften over de periode 2018 tot heden. Over die periode meent de bank een vordering op de consument te hebben.

c. Vanaf 2018 tot heden is de consument bezig om iets van informatie van de bank te krijgen over de vermeende lening van de bank. De consument is gebeld door een medewerker van de bank dat de consument een schuld zou hebben. Per e-mail van 4 april 2018 ontving hij een bericht hierover van de bank. Deze medewerker zou de consument nog een bericht sturen. Dat bericht kwam telefonisch in november 2018 toen een man belde met de mededeling dat hij een dossier op zijn bureau had liggen over de consument, maar waar allemaal stukken in ontbraken. Hij wilde dat de consument de stukken zou opsturen via e-mail, zodat hij het zou kunnen doorzetten naar een incassobureau. Deze man wilde de onderliggende contracten van de consument hebben en weten hoeveel de schuld bedroeg. De consument heeft toen een e-mail gestuurd dat het vreemd is dat de bank denkt dat er een schuld is en dat de consument informatie moet aanleveren die de bank mist. Het bleef toen langere tijd stil aan de zijde van de bank tot het moment dat de consument van het incassobureau een brief van 7 augustus 2019 ontving.
d. De voormalige advocaat van de consument heeft nog diverse pogingen ondernomen om informatie boven tafel te krijgen bij het incassobureau van de bank, omdat tot op heden nog onduidelijk is of de consument überhaupt een schuld heeft aan de bank.
e. Op 19 januari 2021 ontving de consument een bericht van het incassobureau met een soort aankondiging van een dagvaarding, omdat de consument het vermeende bedrag nog niet betaald zou hebben. Dat klopt, de consument heeft nooit iets betaald aan het incassobureau, omdat hij zich ook geen lening uit 2018 kan herinneren.
f. Ook ontving de consument een paar losse documenten van de bank. Bij één van deze brieven is aangekondigd dat er een registratie bij Stichting BKR zal volgen. Dit is inmiddels gebeurd, waardoor de consument in privé geen woning meer kan kopen noch een lening kan aangaan. Voornoemde lening is de consument echter niet bekend en nu heeft hij een BKR-registratie voor niets waar hij wel veel last van heeft.
g. De consument heeft twee rechtszaken aangespannen tegen de bank en het incasso-bureau van de bank om stukken te krijgen over de vermeende lening/geldvordering, maar tot nu toe heeft hij niets anders dan een offerte ontvangen. Op de derde pagina van die offerte staat een rekeningnummer waar kennelijk een geldbedrag op gestort is, welk rekeningnummer niet van de consument of van de vennootschap onder firma is. Daarnaast is op de laatste pagina van de offerte pas een akkoord gegeven op 30 januari 2014, terwijl op elke pagina een paraaf van de consument moet staan.
h. De consument heeft wel op 28 augustus 2014 namens zijn besloten vennootschap (hierna: de besloten vennootschap) een kredietaanvraag ingediend. Op 18 november 2014 heeft de bank per e-mail bevestigd dat zij de aanvraag had ontvangen.
i. De consument heeft inmiddels enorme advocaatkosten moeten maken, wat neerkomt op een kostenpost van rond de € 18.000,-. Dit enkel om te achterhalen waar het nu allemaal over gaat en of de bank de lening überhaupt aan de consument heeft verstrekt.
j. De consument wenst dat de bank de BKR-registraties verwijdert, zodat hij verder kan met zijn leven.

Het verweer van de bank

2.14 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

Inleiding

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.

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 toepasselijke Algemeen 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 mede moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het toepasselijke Algemeen 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. 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 heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

---

[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] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[5] De commissie begrijpt echter dat de consument *ook* klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties. Alvorens de commissie toekomt aan een belangenafweging is daarom eerst het volgende van belang.

De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 Vanwege de registratiedata van de BKR-registraties (22 augustus 2019 en 11 maart 2020) is op deze coderingen het Algemeen Reglement CKI van 5 februari 2019 (hierna: reglement CKI 2019) van toepassing. Volgens het reglement CKI 2019 is de bank als zakelijke klant verplicht 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.[6] 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.[7] 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.[8] 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.[9] Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[10] 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. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[11] 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.[12] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[13]

---

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI 2019.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI 2019.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2019.
[9] Artikel 12 lid 3 onder b reglement CKI 2019.
[10] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI 2019.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2019.
[12] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2019.
[13] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2019.

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Wat de registratie van het krediet op zichzelf (los van de coderingen van de achterstands-code A en de bijzonderheidscode 2) betreft, geldt het volgende.

3.8 De consument heeft betwist dat de bank hem enig krediet heeft verstrekt. Ter zitting heeft hij die betwisting herhaald. Voor de commissie is echter in voldoende mate komen vast te staan dat de bank vanaf 30 mei 2006 aan de (eenmanszaak van de) consument diverse kredieten heeft verstrekt. Dat blijkt uit de kredietovereenkomsten die de bank bij dupliek over heeft gelegd. Uit die documenten blijkt dat de consument op 30 mei 2006 met (een rechtsvoorganger van) de bank een kredietovereenkomst met een limiet van € 50.000,- is overeengekomen, dat hij op 8 oktober 2006 met de bank een kredietovereenkomst met een limiet van € 15.000,- heeft gesloten en dat de bank op 20 juni 2009 een bestaande kredietfaciliteit van de consument van € 48.500,- met € 12.000,- heeft uitgebreid. De akte waarin laatstgenoemde kredietovereenkomst is neergelegd is bovendien op 26 juni 2009 geregistreerd bij de Belastingdienst. Daarnaast blijkt uit de documenten die de bank in het geding heeft gebracht dat zij op 30 augustus 2010 een bestaande kredietfaciliteit van de consument heeft uitgebreid tot een limiet van € 35.000,- en dat ook die akte is geregistreerd bij de Belastingdienst, namelijk op 8 september 2010. Daarnaast heeft de bank op 18 januari 2012 een bestaande kredietfaciliteit van de consument met € 35.000,- uitgebreid tot € 50.000,-. Dat blijkt uit de kredietovereenkomst van die datum, die de bank over heeft gelegd.

3.9 Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank op 30 januari 2014 een krediet aan de vennootschap onder firma heeft verstrekt. Dat blijkt uit een krediet-overeenkomst van die datum, die de consument bij het klachtformulier in het geding heeft gebracht. Ook deze akte is geregistreerd bij de Belastingdienst, namelijk op 6 november 2014. Tijdens de zitting heeft de consument aangevoerd dat hij niet aansprakelijk is voor dit krediet, omdat de bank dit krediet niet aan hem maar aan de vennootschap onder firma heeft verstrekt. De commissie passeert deze stelling, omdat de consument voor verbintenissen van de vennootschap onder firma hoofdelijk verbonden is.[14] De stelling van de consument ter zitting dat de activiteiten van de vennootschap onder firma zijn gestaakt en dat hij om die reden niet (meer) aansprakelijk is voor het krediet dat de bank aan de vennootschap onder firma heeft verstrekt, houdt evenmin stand. Ter zitting heeft de consument verklaard dat de vennootschap onder firma nog niet is ontbonden. Zo lang de vennootschap onder firma niet is ontbonden, blijft deze echter 'administratieplichtig' en als zodanig gehouden op zodanige wijze een administratie te voeren dat te allen tijde haar rechten en verplichtingen hieruit duidelijk blijken.[15] Dat de consument van de vennootschap onder firma al jaren geen administratie meer bijhoudt, wat hij tijdens de zitting heeft verklaard, komt voor zijn eigen rekening en risico.

[14] Artikel 18 Wetboek van Koophandel.
[15] Artikel 52 Algemene wet inzake rijksbelastingen in verbinding met artikel 2 lid 1 aanhef en onder b Algemene wet inzake rijksbelastingen.

Dat zijn ex-echtgenote de administratie heeft meegenomen, zoals de consument tijdens de zitting heeft verklaard, ligt eveneens in zijn eigen risicosfeer.

3.10 De stelling van de consument tijdens de zitting dat hij alle rechten en verplichtingen van de eenmanszaak en de vennootschap onder firma heeft ingebracht in de besloten vennootschap, kan hem evenmin baten. Deze stelling heeft hij in het geheel niet onderbouwd met stukken. De commissie kan daarom niet anders dan hieraan voorbijgaan.

3.11 Gelet op al het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank op goede gronden het krediet op naam van de consument heeft geregistreerd in het CKI van Stichting BKR.

3.12 Wat de achterstandscode A betreft, heeft het volgende te gelden. De codering hiervan heeft op 22 augustus 2019 plaatsgevonden. Zoals hiervoor onder 3.6 is uiteengezet is vanwege deze registratiedatum het reglement CKI 2019 op deze registratie van toepassing. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument voorafgaand aan de codering aanzienlijke financiële problemen heeft gehad. Onderdeel van het procesdossier is een e-mail van 23 december 2019 van de voormalige advocaat van de consument aan de gemachtigde van de bank. In die e-mail staat dat de consument geen inkomen uit arbeid of onderneming heeft en slechts nog beperkte inkomsten wegens volledige arbeidsongeschiktheid. Ook staat in die e-mail dat de consument met het wegvallen van zijn inkomsten uit onderneming en zijn verdiencapaciteit wegens ziekte feitelijk volstrekt onvoldoende middelen overhoudt om zijn schuldpositie nog te kunnen inlossen en dat hij ook geen partner meer heeft waarop hij financieel zou kunnen terugvallen, omdat zij in een schuldhulpverlening-/wsnp-traject zit. Aan het slot van deze e-mail doet de voormalige advocaat van de consument de bank een voorstel om € 4.300,- tegen finale kwijting van het restant aan de bank te betalen, waarbij hij aantekent dat de vordering van de bank ongeveer 33% procent van de totale schuldenlast van de consument behelst. Gelet op het voorgaande en op de verklaring van de consument ter zitting dat hij sinds hij ziek is geworden een inkomen uit een arbeidsongeschiktheidsverzekering ontvangt, is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat zijn financiële problemen in 2019 aanzienlijk waren.

3.13 Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument met betrekking tot het krediet een vooraankondiging[16] heeft gestuurd, te weten op 7 augustus 2019. De bank heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 37 lid 3 reglement CKI 2019. De consument heeft bovendien in het klachtformulier bevestigd dat hij deze vooraankondiging heeft ontvangen. Gelet op het voorgaande is de codering van de achterstandscode op 22 augustus 2019 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

[16] Artikel 37 lid 2 reglement CKI 2019.

3.14 Met betrekking tot de bijzonderheidscode 2 oordeelt de commissie als volgt. De codering hiervan heeft plaatsgevonden op 11 maart 2020. Het reglement CKI 2019 is, zoals gezegd, dus op deze registratie van toepasing. Onderdeel van het procesdossier is een opeisingsbrief van 6 mei 2020. In het verzoekschrift van 12 maart 2021, dat eveneens onderdeel is van het procesdossier, bevestigt mr. Smis dat de consument die brief heeft ontvangen (pagina 1 van het verzoekschrift). De codering van de bijzonderheidscode 2 heeft echter vóór 6 mei 2020 plaatsgevonden, namelijk op 11 maart 2020. Dat is opmerkelijk. Ter zitting heeft de bank in dit verband toegelicht dat zij de vooraankondiging en de opeising tegelijk heeft verstuurd, namelijk op 7 augustus 2019, zie hiervoor onder 3.13. De bank heeft tijdens de zitting toegelicht dat het haar op dat moment duidelijk was geworden dat de consument de activiteiten in de eenmanszaak en de vennootschap onder firma had gestaakt. De commissie vindt het niet onaanvaardbaar dat de bank in die specifieke situatie de consument een vooraankondiging heeft gestuurd en tegelijkertijd het krediet heeft opgeëist. Gelet daarop is de codering van de bijzonderheidscode 2 naar het oordeel van de commissie ook technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre ook niet gerechtvaardigd. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat volgens het reglement CKI 2019 voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 niet is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd.[17]

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. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.16 Onder 2.13 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.17 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het CKI dient volgens de bank dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector.

3.18 Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen.

[17] Artikel 13 lid 4 reglement CKI 2019.

De wens van de consument om een hypothecaire geldlening af te sluiten is volgens de bank begrijpelijk, maar is voor de bank onvoldoende aanleiding om over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties. De bank heeft begrip voor de wens van de consument om de voormalige echtelijke woning over te nemen en zijn ex-echtgenote uit te kopen, maar volgens de bank kan niet worden voorbijgegaan aan de nog aanzienlijke en openstaande schuld van de consument aan de bank. Bij dupliek heeft de bank aangevoerd dat haar vordering op de consument € 70.451,01 bedraagt.

3.19 Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De bewaartermijn moet volgens de bank een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. De bank wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk en heeft de minister van Financiën aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden.

3.20 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd 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.

3.21 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. Zie hetgeen hierover is weergegeven onder 3.12. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument op dat moment in een problematische schuldensituatie verkeerde. Dat weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument.

3.22 Wat ook in het nadeel van de consument pleit, is dat het de commissie voldoende is gebleken dat de consument het krediet nog steeds niet aan de bank heeft terugbetaald. Ter zitting heeft de bank toegelicht dat haar vordering op dat moment € 74.928,33 bedroeg. Het is de commissie niet gebleken dat de consument ook maar iets heeft ondernomen om het krediet aan de bank terug te betalen.

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

De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.24 De consument heeft een schadevergoeding van € 60.000,- van de bank gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat de BKR-registraties terecht en proportioneel zijn, is er voor het betalen van schadevergoeding door de bank aan de consument echter geen grond.

Conclusie

3.25 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De bank hoeft ook geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 5 februari 2019 (reglement CKI 2019)

Artikel 10 reglement CKI 2019

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 2019

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. (...)

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 2019

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 37 reglement CKI 2019

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 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.
4. (...)

Wetboek van Koophandel (Wvk)

Artikel 18 Wvk

In vennootschappen onder eene firma is elk der vennooten, wegens de verbindtenissen der vennootschap, hoofdelijk verbonden.

Algemene wet inzake rijksbelastingen (Awir)

Artikel 2 Awir

1. Deze wet verstaat onder:

a. belastingwet: zowel deze wet als andere wettelijke bepalingen betreffende de heffing van de onder artikel 1 vallende belastingen;

b. lichamen: verenigingen en andere rechtspersonen, maat- en vennootschappen, ondernemingen van publiekrechtelijke rechtspersonen en doelvermogens.

2. (...)

Artikel 52 Awir

1. Administratieplichtigen zijn gehouden van hun vermogenstoestand en van alles betreffende hun bedrijf, zelfstandig beroep of werkzaamheid naar de eisen van dat bedrijf, dat zelfstandig beroep of die werkzaamheid op zodanige wijze een administratie te voeren en de daartoe behorende boeken, bescheiden en andere gegevensdragers op zodanige wijze te bewaren, dat te allen tijde hun rechten en verplichtingen alsmede de voor de heffing van belasting overigens van belang zijnde gegevens hieruit duidelijk blijken.
2. Administratieplichtigen zijn:

a. lichamen;
b. natuurlijke personen die een bedrijf of zelfstandig een beroep uitoefenen, alsmede natuurlijke personen die belastbare winst uit onderneming als bedoeld in artikel 3.3 van de Wet inkomstenbelasting 2001 genieten;
c. natuurlijke personen die inhoudingsplichtige zijn;
d. natuurlijke personen die een werkzaamheid als bedoeld in de artikelen 3.91, 3.92 en 3.92b van de Wet inkomstenbelasting 2001 verrichten.