Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0451
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2012 heeft de bank een doorlopend (studenten)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 2017 heeft de bank met betrekking tot het krediet een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld en met betrekking tot de roodstand uitsluitend een bijzonderheidscode 2. In 2018 heeft de bank voor het krediet en de roodstand een bijzonderheidscode 3 gemeld. Nadat de consument in 2019 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. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscodes 2 technisch juist zijn, maar de bijzonderheids-codes 3 niet. De combinatie van een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant dat de bank en andere zakelijke klanten die bij Stichting BKR zijn aangesloten, daaruit kunnen opmaken dat het krediet alsnog geheel is voldaan. De bank moet de bijzonderheidscodes 3 daarom verwijderen. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank de andere 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 14 februari 2022 en 15 februari 2022 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De commissie stelt vast dat de consument in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken een reactie op het verweerschrift van de bank in te dienen of om uitstel te verzoeken om een reactie in te dienen, dat de consument om uitstel heeft verzocht om een reactie in te dienen, maar dat hij van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De bank heeft een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 2.500,- aan de consument verstrekt. Op 5 november 2012 heeft de bank 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. Op 12 mei 2014 heeft de bank 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 3 februari 2017 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.5 Op 3 juli 2017 heeft de bank met betrekking tot het krediet en met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

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

2.6 Op 1 maart 2018 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.7 Op 2 maart 2018 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.8 Op 3 december 2019 heeft de consument het krediet en de roodstand volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum met betrekking tot het krediet en de roodstand bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

2.9 Op 8 september 2021 heeft de consument de bank per e-mail verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 15 oktober 2021 heeft de bank dit verzoek middels haar gemachtigde schriftelijk afgewezen.

2.10 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

2.11 De consument vordert dat de bank alle registraties op zijn naam (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI van Stichting BKR laat verwijderen.

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

- Ten onrechte heeft de bank een werkelijke einddatum geregistreerd op 3 december 2019. Dit is onjuist. De consumenten heeft al zijn schulden in november 2018 volledig voldaan. Hierbij was er geen sprake van gedeeltelijke kwijtschelding.
- Het belang van de bank en andere kredietverstrekkers bij de BKR-registraties is om te worden gewaarschuwd tegen personen die een problematisch krediet-verleden hebben. Dit belang moet worden afgewogen tegen de belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties. Daarnaast vloeit uit artikel 8 EVRM voort dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel. In de situatie van de consument zijn er bijzondere omstandigheden die maken dat het maatschappelijk belang van de BKR-registraties moet wijken voor zijn persoonlijke belangen.

Op grond van artikel 21 AVG heeft de consument recht op staking van de verwerking van zijn persoonsgegevens.

- De consument heeft de consequenties van zijn impulsieve leven gezien en beseft hoe belangrijk het is om zoveel mogelijk te voorkomen dat hij weer in de schulden terecht komt. Eén van de manieren om dit te voorkomen is om goedkoop te wonen. De consument is inmiddels 28 jaar en wil een toekomst opbouwen en het verleden achter zich laten. De BKR-registraties belemmeren hem hierin.
- De consument huurt noodgedwongen een huurwoning met een huur van € 995,- per maand en € 38,- voor een parkeerplek. De consument wordt al gauw geconfronteerd met huurverhogingen, vooral bij het huren met een hoog inkomen. De huurverhogingen bedragen al gauw 6,5%. De consument heeft samen met zijn vriendin een kinderwens en wil om die reden voorkomen dat hij weer in de schulden komt door absurde huurverhogingen. De consument is op zoek naar een betaalbare en geschikte koopwoning. Het vinden van een sociale huurwoning, vooral in de buurt van Arnhem en Nijmegen, duurt 13,7 jaren. Om die reden wenst de consument door middel van een hypothecaire geldlenig te investeren in het appartement dat hij nu huurt. De consument heeft meer belang bij een koopwoning dan bij een huurwoning.
- De consument geniet een inkomen van gemiddeld € 5.000,- per maand. Het feit dat hij het zich kan permitteren elke maand netjes zijn huur te betalen, wijst erop dat hij niet in de problematische schulden zal komen. De consument doet er alles aan om een stabiel inkomen te houden om niet weer in de schulden te komen.
- Gelet op het feit dat de consument een eenmanszaak heeft die al jaren goed loopt, zijn klantenkring steeds groter wordt, de consument gezien zijn leeftijd veel meer verantwoordelijkheden kent, geen andere schulden heeft, de mogelijkheid had om in 2018 het krediet en de roodstand in één keer aan de bank terug te betalen, dienen de BKR-registraties niet meer het doel waarvoor ze zijn geplaatst.
- De BKR-registraties zijn disproportioneel. De consument hoeft niet te worden beschermd tegen overkreditering en problematische schuldensituaties. De financiële risico's voor andere kredietverleners hoeven niet te worden beperkt, omdat de consument inkomen genereert. Hij is sinds de start van zijn eenmanszaak, al drie jaren lang, alle verplichtingen, zoals het maandelijks betalen van zijn huur en het afbetalen van alle schulden, nagekomen.

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 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. 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]

---

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

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

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 betalings-verplichtingen 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. Als in dat geval de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] Als de overeenkomst niet wordt beëindigd, moet een herstelcode H worden gemeld.[8] 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.[9] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[10]

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 roodstand in het CKI.

3.8 Wat de achterstandscode A (3 februari 2017) en de bijzonderheidscode 2 (3 juli 2017) met betrekking tot het krediet enerzijds en de bijzonderheidscode 2 (3 juli 2017) met betrekking tot de roodstand anderzijds betreft, heeft het volgende te gelden.

---

[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 12 lid 3 onder b reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2016 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet en de roodstand heeft voldaan en dat de bank hem in dat verband vooraankondigingen[11] en opeisingsbrieven heeft gestuurd. De consument heeft niet betwist dat hij betalingsachterstanden heeft laten ontstaan en zijn bezwaren zijn hier ook niet tegen gericht. Daarenboven heeft de bank kopieën van de desbetreffende documenten overgelegd. Uit het voorgaande volgt dan ook dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscodes 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 betreft, ligt het anders. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank een bedrag van € 250,- of meer op het krediet of de roodstand uiteindelijk heeft moeten afboeken. Wél staat vast dat de consument het krediet en de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald. Daarom gaat de commissie ervan uit dat de bank het krediet en de roodstand *intern* heeft afgeboekt en om die reden bij Stichting BKR op 1 maart 2018 met betrekking tot het krediet en op 2 maart 2018 met betrekking tot de roodstand bijzonderheidscodes 3 op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen. De registraties van deze bijzonderheidscodes 3 waren op dat moment technisch juist. Verder staat vast dat de bank met betrekking tot het krediet en de roodstand bij Stichting BKR op 3 december 2019 een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen. De commissie is van oordeel dat, doordat de consument het krediet en de roodstand alsnog volledig aan de bank heeft terugbetaald, de registraties van de bijzonderheidscodes 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geven. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken.[12] De combinatie van een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere zakelijke klanten die bij Stichting BKR zijn aangesloten, daaruit kunnen opmaken dat het krediet en de roodstand alsnog geheel zijn voldaan. Dat valt niet te verenigen met het beginsel van 'transparantie' als bedoeld in artikel 5 lid 1 aanhef en onder a AVG.[13] De commissie is daarom van oordeel dat beide bijzonderheidscodes 3 moeten worden verwijderd.

[11] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[12] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0159 en 2022-0197.
[13] Zie ook overweging 3.2 van deze uitspraak.

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

3.10 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.11 In dat verband heeft de consument het standpunt ingenomen dat hij wordt belemmerd door de BKR-registraties. Hij heeft samen met zijn vriendin een kinderwens en is op zoek naar een betaalbare en geschikte koopwoning. Het duurt te lang om een huurwoning te vinden en daarom wil de consument de woning die hij nu huurt, kopen. De BKR-registratie belemmeren hem in de financiering van de aankoop hiervan. Daarnaast hoeft de consument niet te worden beschermd tegen overkreditering en problematische schuldensituaties. Hij heeft een goed inkomen en heeft in 2018 het krediet en de roodstand in één keer afgelost. Ook komt hij al jaren zijn andere betalingsverplichtingen netjes na. Zie hetgeen hiervoor onder 2.10 is opgenomen.

3.12 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij een belangen-afweging heeft gemaakt en dat, alles bij elkaar genomen, het belang dat de consument en andere kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument om (nieuwe) leningen te kunnen aangaan. De bank heeft toegelicht dat de consument onvoldoende bijzondere omstandigheden heeft gesteld om de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen. Volgens de bank is een belangrijke voorwaarde voor het verwijderen van terechte BKR-registraties onder andere het hebben van een stabiele financiële situatie en is daarvan niet voldoende is gebleken. Volgens de bank betekent het hebben van inkomen niet zonder meer dat er sprake is van een financieel stabiele situatie en zijn daarvoor ook de uitgaven, consistent inkomen, de eventuele schulden en de financiële reserves van belang. Verder is er volgens de bank geen sprake van verminderde verwijtbaarheid van de consument en was het aan hem om ook in een situatie van betalingsachterstanden contact te blijven houden met zijn schuldeisers. In aanvulling op het voorgaande heeft de bank onder verwijzing naar diverse uitspraken van de overheidsrechter betoogd dat de BKR-registraties gegevens zijn die niet lichtvaardig mogen worden gewist. De bank heeft betoogd dat de stelling van de consument dat hij het krediet en de roodstand in 2018 heeft terugbetaald, aantoonbaar onjuist is en dat het feit dat hij de commissie een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, niet van een goede betalingsmoraal getuigt. Voor de bank is de wens van de consument tot het aankopen van een woning begrijpelijk, maar maakt dat niet dat de BKR-registraties dienen te worden verwijderd.

Tevens heeft de consument volgens de bank niet aannemelijk gemaakt welke woning hij zou willen kopen en of dat haalbaar is op basis van zijn inkomen. De facturen die hij heeft overgelegd, geven volgens de bank geen overtuigend beeld van een financieel stabiele situatie. Ten slotte heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI redelijk is en de aandacht gevestigd op de uitkomsten van onderzoeken uit *Schulden Monitor 2020* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen.

3.13 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.

3.14 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. Hij heeft dat zelf uitvoerig beschreven. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument veel brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens de consument het krediet en de roodstand helemaal aan de bank heeft terugbetaald en dat de consument gedurende het incassotraject meerdere keren betalingsregelingen niet is nagekomen. Daarnaast is het de commissie gebleken dat de consument naast het krediet en de roodstand nog een krediet van een andere kredietverstrekker met de registratie van een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 (allebei 2 december 2014) op zijn naam had staan (productie 3 bij het verweerschrift van de bank). Omdat met betrekking tot dat krediet een werkelijke einddatum op 29 maart 2017 in het CKI was geregistreerd, gaat de commissie ervan uit dat dat krediet vanwege de vijfjaartermijn inmiddels niet meer zichtbaar is in het CKI, maar het weegt voor de commissie wel mee in de belangenafweging.

3.15 Met betrekking tot de geregistreerde werkelijke einddatum volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat de schuld al in november 2018 volledig is ingelost. De consument laat daar geen (overtuigend) bewijs van zien, terwijl de bank een overzicht in het geding brengt waaruit blijkt dat de laatste betaling van circa € 312,- dateert van 3 december 2019. Daarmee staat voor de commissie vast dat de geregistreerde werkelijke einddatum juist is.

3.16 Verder 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 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 enkele stelling van de consument dat hij een goed salaris heeft, is hiertoe onvoldoende. De facturen van zijn eenmanszaak die de consument in het geding heeft gebracht, kunnen evenmin tot die conclusie leiden. Die facturen hebben slechts betrekking op de weken 29 tot en met 32 van het jaar 2021. Een periode van vier weken waarin de eenmanszaak van de consument weliswaar ruim € 6.400,- omzet heeft gegenereerd, is voor de commissie te kort om tot het oordeel te kunnen komen dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in de kosten van zijn eenmanszaak en zijn overige uitgaven en lasten.

3.17 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is of dat de BKR-registraties hem op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Wat dat laatste aspect betreft, heeft de consument geen enkele afwijzing van een kredietverstrekker overgelegd die dat belang aantoont. De kinderwens van de consument en zijn partner kan niet tot een ander oordeel leiden.

3.18 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. Al hetgeen de consument in afwijking van dit oordeel heeft gesteld en aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden.

Wat is de conclusie?

3.19 De conclusie is dat de bank de bijzonderheidscodes 3 op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De overige BKR-registraties hoeft de bank niet te (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de bijzonderheidscodes 3 op naam van de consument met betrekking tot het krediet (1 maart 2018) en de roodstand (2 maart 2018) 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.

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.