**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0292**

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 11 april 2023 |
| 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. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 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.

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

## 2. Het geschil

*Wat er is gebeurd*

2.1 De consument heeft op 6 december 2016 bij de bank een zakelijk kredietfaciliteit (hierna: krediet) afgesloten van € 70.000,-.

2.2 Op 17 mei 2017 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over een langdurige overstand op het krediet. In die brief heeft de bank het krediet opgezegd en de consument gesommeerd het resterend kredietbedrag van € 67.701,17 vóór 31 mei 2017 te betalen.

Ook werd in de brief vermeld dat bij het uitblijven van een betaling een achterstands-code zou worden geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Toen betaling uitbleef is de consument bij een gerechtelijk vonnis van 5 februari 2018 toegelaten tot een wettelijke schuldsaneringstraject (hierna: WSNP-traject). Op die datum heeft de bank een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten registreren, omdat zij meer dan € 250,- van het krediet heeft afgeboekt.

2.4 Het WSNP-traject is in maart 2021 met een schone lei afgerond. De bank heeft in totaal € 71.951,76 als definitief oninbaar afgeboekt.

2.5 Op 25 augustus 2022 heeft de consument per brief een verwijderingsverzoek ingediend bij de bank. De bank heeft het verzoek van de consument op 19 oktober 2022 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

2.6 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank met terugwerkende kracht per 31 mei 2017 een achterstandscode en de bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Ook heeft zij de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 gewijzigd naar 30 maart 2021.

*De klacht en vordering*

2.7 De consument vordert dat de bank de registraties laat verwijderen, omdat deze hem onevenredig beperken in zijn financiële vrijheid en omdat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering. Hij heeft deze stellingen als volgt onderbouwd.

2.8 Ten eerste zijn de omstandigheden ten tijde van het ontstaan van de schuld nu niet meer aan de orde. De consument wist dat hij risico liep als ondernemer, maar hij had niet kunnen voorzien dat zijn zakenpartner in 2010 uit de gezamenlijke onderneming zou stappen en dat hij zou worden getroffen door de economische crisis. In januari 2017 hebben zijn personeelsleden vanwege salarisachterstanden het werk stilgelegd. Vervolgens werd de consument door de verhuurder de toegang tot het bedrijfspand ontzegd. Hij had sindsdien geen toegang tot de post van de bank. Ook werd zijn mobiele telefoon afgesloten en werden zijn woning en persoonlijke spullen gedwongen verkocht. De consument heeft de bank op de hoogte gehouden en (zonder succes) geprobeerd om met schuldeisers betalingsregelingen te treffen.

2.9 Via gemeentelijke schuldhulpverlening is de consument uiteindelijk een WSNP-traject gestart, waarvoor hij zich volledig heeft ingezet. Het traject is in 2021 met een schone lei afgerond. De consument wil het verleden nu achter zich laten. Zijn financiële situatie is stabiel en hij vormt geen risico meer. Zijn betaalmoraal is namelijk goed en hij is geen wanbetaler.

2.10 Ten tweede wordt de consument door de registraties belemmerd een hypothecaire geldlening aan te gaan voor een koopwoning. Hij huurt op dit moment een woning met 2 slaapkamers. De woning is te klein voor zijn samengestelde gezin met vier kinderen. Sociale huur is vanwege zijn inkomen geen optie. Ook de private huursector biedt geen redelijk alternatief, vanwege de te hoge huurprijzen en lange wachttijden. Daarbij vormen negatieve registraties ook een belemmering bij het verkrijgen van een huurwoning.

2.11 Enkel de registraties van de bank staan de consument in de weg een hypothecaire geldlening te verkrijgen. Hij heeft namelijk een goed bruto maandinkomen van € 4.250,- en een vast dienstverband. Zijn partner verdient ruim € 1.700,- bruto per maand. Samen hebben zij ruim € 13.000,- aan spaargeld. Met dit inkomen en spaargeld kunnen zij een hypothecaire geldlening van maximaal € 396.000,- afsluiten. Daarbij heeft de consument geen andere negatieve registraties meer, omdat twee andere kredietverleners in 2022 hebben besloten om vier (negatieve) registraties te laten verwijderen.

2.12 Ten derde zou de bank moeten aansluiten bij de door de Tweede Kamer aangenomen motie en de registraties van de consument moeten verwijderen. In die motie wordt namelijk gepleit voor een snellere verwijdering van negatieve registraties bij BKR voor mensen die een (WSNP-)schuldhulptraject hebben doorlopen. Ook zijn een aantal gemeenten een nieuw initiatief gestart, waarbij BKR-registraties al na 6 maanden na afloop van een minnelijke schuldentraject worden verwijderd uit het CKI.

2.13 Tot slot betwist de consument de stelling van de bank dat hij al na een maand na aangaan van een nieuw krediet was opgehouden te betalen. Er was namelijk geen sprake van een geheel nieuw krediet. Voorafgaand aan het nieuwe krediet had hij al jaren een krediet bij de bank, waarvan hij de hoofdsom heeft gehalveerd door extra af te lossen in de periode 2013 tot 2017.

*Het verweer*

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

*Waar het om gaat*

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties moet laten verwijderen uit het CKI. Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

*Het juridisch kader*

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[1]

3.4 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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

*De belangenafweging*

3.6 Volgens de bank is het belang van instandhouding van de registraties gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank stelt dat alleen onder bijzondere omstandigheden besloten kan worden de registraties te verwijderen. Van dergelijke omstandigheden is volgens de bank geen sprake.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 De commissie heeft alle door de consument aangedragen argumenten afgewogen tegen hetgeen daartegen door de bank is aangedragen en is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De consument had namelijk aanzienlijke financiële problemen, die er uiteindelijk toe hebben geleid dat de consument een WSNP-traject is gestart. Aan het einde van het WSNP-traject heeft de bank € 71.951,76 van haar vordering op de consument kwijtgescholden. Dat weegt voor de commissie in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.8 De commissie is het met de bank eens dat het prijzenswaardig is dat de consument het WSNP-traject heeft doorlopen. Het spreekt daarnaast in het voordeel van de consument dat hij zich daar volledig voor heeft ingezet. Ook spreekt het in zijn voordeel dat niet is gebleken dat hij nieuwe betalingsachterstanden heeft, dat hij in een problematische schuldensituatie verkeert of dat meer negatieve kredietregistraties op zijn naam staan en dat hij om die redenen beschermd zou moeten worden tegen over-kreditering.

3.9 Verder weegt de commissie mee dat de consument op dit moment nog niet lang genoeg financieel stabiel is. Weliswaar heeft de consument nu spaargeld en een vast inkomen (naar de commissie uit de loonstrook begrijpt: als directeur groot-aandeelhouder van zijn eigen onderneming), maar daarmee staat nog niet vast dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. Er is door de consument geen inzage gegeven in zijn uitgaven en lasten. Verder is – voor zover het juist is dat de consument werkzaam is als directeur grootaandeelhouder van zijn eigen onderneming – onduidelijk wat de bedrijfsresultaten en/of bedrijfsprognoses zijn. Daarbij weegt mee dat er pas 2 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken. De bewaartermijn is er voor de consument om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.10 Tot slot begrijpt de commissie de wens van de consument om een woning te kopen die groot genoeg is voor zijn samengesteld gezin. Deze wens van de consument is voor de commissie – gelet op het voorgaande – echter onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen. Naar het oordeel van de commissie dient de consument dan ook nog langer beschermd te worden tegen overkreditering en dienen andere kredietverstrekkers die overwegen een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte te zijn van zijn betaalhistorie.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

## Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

### *Artikel 4 Definities*

*Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:*

*1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;*

*2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;*

*(…)*

### *Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking*

*1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*

*a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;*

*b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;*

*c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*

*d)* *de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;*

*e)* *de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;*

*f)* *de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.*

*De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.*

### *Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")*

*1.* *De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is: (…) c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;*

*(…)*

### *Artikel 21 Recht van bezwaar*

*1.* *De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.*

*(…)*