Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0309

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	16 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument heeft in 2018 een aflopend krediet afgesloten. Vanwege een betalingsachterstand heeft de bank een achterstandscode A geregistreerd in het CKI van het BKR. De consument heeft een WSNP traject doorlopen, welke is geëindigd op 18 oktober 2023 en waarbij een gedeelte van de vordering van de bank is voldaan. De bank heeft vervolgens een code 3 en een werkelijke einddatum laten registreren. De consument verzoekt de negatieve registraties te verwijderen aangezien hij nu geen woning kan huren of kopen. Tegen de technische juistheid van de registraties heeft hij geen bezwaar gemaakt. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank geen van de registraties hoeft te laten verwijderen. Het belang van de bank weegt op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument. 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 repliek van de consument en 5) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 27 maart 2018 heeft hij een overeenkomst voor een aflopend krediet bij de bank afgesloten van € 14.569,-.

2.2 Vanaf 2017 is er sprake geweest van ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument. Vanaf 2018 kwam daar ook een betalingsachterstand op de termijnen van het aflopend krediet bij.

2.3 Op 6 maart 2019 is vanwege een betaalachterstand op het aflopend krediet een achterstandscode A geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 De bank heeft op 18 maart 2019 een bericht aan de consument verstuurd, waarin zij hem in gebreke heeft gesteld en de vordering van de ongeoorloofde roodstand heeft opgeëist. De consument is in dit bericht gewaarschuwd voor registratie van de achterstand bij het BKR. Op 2 april 2019 is er een bijzonderheidscode 3 (afboeking) geplaatst in het CKI van het BKR.

2.5 Op enig moment heeft de bank het dossier overgedragen aan een incassodienstverlener, waarmee in mei 2019 een betalingsregeling van € 100,- per maand is overeengekomen. De consument heeft dit bedrag twee maanden betaald.

2.6 In 2020 is de consument onder bewind gesteld. De bewindvoerder heeft geprobeerd om een schuldregeling te treffen en heeft in dat verband een saneringsvoorstel gedaan. Dat voorstel is door de bank afgewezen. In oktober 2020 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: WSNP). Na afronding hiervan heeft de bank € 5.000,- als definitief oninbaar afgeboekt. Hierna is een werkelijke einddatum van 18 oktober 2023 geregistreerd in het CKI van het BKR en heeft de bank de code 3 aangepast naar deze datum. De bewindvoerder heeft vervolgens in februari 2024 rekening en verantwoording afgelegd waarin hij heeft verklaard dat het bewind niet meer nodig is.

2.7 De bank heeft de verzoeken van de consument tot verwijdering van de registraties afgewezen. De onderlinge standpunten van partijen hebben niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van alle negatieve BKR-registraties en heeft hiervoor het volgende aangevoerd. Inmiddels is hij vijf jaar werkzaam als vrachtwagenchauffeur, wat hem een stabiel en goed inkomen biedt. Hij heeft geen nieuwe schulden gemaakt en zijn financiële situatie is volledig op orde. Daarnaast heeft hij zijn financiële verplichtingen serieus genomen door een aanvullende opleiding te volgen die zijn inkomen en kansen op de arbeidsmarkt verbeteren. Op dit moment woont hij op een vakantiepark, wat geen duurzame woonsituatie is. Het ontbreken van een stabiele woonplek heeft grote impact op zijn dagelijks leven. Een vaste woning zou zijn levenskwaliteit verbeteren en bijdragen aan zijn sociale en mentale welzijn. Hij stelt daarnaast dat er sprake is van een beperkte signaal-functie, omdat de schuld die aan de registratie ten grondslag ligt, voor een groot deel is afgeschreven en is afgehandeld.

Het verweer

2.9 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 De commissie staat voor de vraag of het belang van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang bij behoud hiervan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Het Algemeen Reglement CKI

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Indien de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt tegen finale kwijting wordt een bijzonderheids-code 3 geregistreerd.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan en dat de registraties technisch juist zijn. De consument heeft gesteld dat de negatieve BKR-registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

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

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een zwaarwegend gerechtvaardigd belang heeft bij de instandhouding van de registraties. Dat belang weegt volgens de commissie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Het is pas kort geleden dat de consument een lange periode met problematische schulden heeft afgesloten door middel van een wettelijk schuldsaneringstraject en bewindvoering. Het stemt de commissie positief dat de consument inmiddels vijf jaar als vrachtwagenchauffeur in loondienst werkt, dat hij zijn financiële situatie op orde heeft en dat het bewind niet meer nodig is. Daar tegenover staat dat een gedeelte van de openstaande schuld pas in oktober 2023 is afgelost, er een substantieel deel (€ 5.000,-) van de vordering van de bank is afgeboekt en het bewind pas kortgeleden is geëindigd. Van de totale bewaartermijn van vijf jaar voor BKR registraties is op dit moment nog geen anderhalf jaar verstreken.

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

Hoewel de consument heeft aangetoond in vaste dienst te zijn met een stabiel salaris, is deze periode te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.9 De commissie heeft stilgestaan bij het belang van de consument om een (koop)woning te vinden en begrijpt dat de woonsituatie van de consument schrijnend kan voelen. Het is de commissie echter niet voldoende duidelijk geworden dat het voor de consument onmogelijk is om een huur- of koopwoning te vinden, ook omdat er geen enkele persoonlijke afwijzing is overgelegd en de oorzaak van een afwijzing een gevolg zou zijn van de langdurige schulden die de consument had. Het is de commissie daarom niet voldoende gebleken dat er op dit moment sprake is van een acute noodzaak om de BKR-registraties te verwijderen.

3.10 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en dient de consument daarnaast langer beschermd te worden tegen mogelijke overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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 eenentwintig (21) dagen 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 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

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.*

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. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)