# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0486

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 11 juni 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., 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. In 2015 heeft de bank vier zakelijke kredieten aan de consument verstrekt en deze kredieten gemeld bij Stichting BKR. In 2016 heeft de rechtbank de consument failliet verklaard. Dit faillissement is in 2018 omgezet naar een Wsnp. In 2019 heeft de rechtbank het einde van de Wsnp uitgesproken en is het faillissement herleefd. Het faillissement is geëindigd in 2022 na homologatie van een akkoord. De bank heeft vervolgens een werkelijke einddatum voor de vier kredieten bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat de bank tijdens het faillissement en de Wsnp een eerdere werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft gemeld en dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat dat de juiste einddatum was. De commissie is van oordeel dat de werkelijke einddatum van de BKR-registraties technisch juist is. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank geen van de BKR-registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een grote rol gespeeld dat de bank een groot deel van haar vorderingen heeft moeten afboeken en dat niet gebleken is dat de consument inmiddels financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering 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 15 februari 2024 en 1 maart 2024; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

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 er is gebeurd*

2.1 Op 18 november 2015 heeft de bank de consument een aanbod verstrekt voor een zakelijke financiering van € 200.260,- ten behoeve van zijn onderneming. Op 20 november 2015 heeft de consument het aanbod ondertekend en op 3 december 2015 heeft de bank de financiering aan de consument verstrekt.

2.2 De financiering bestond uit vier leningdelen, namelijk een lening van € 107.000,- (hierna: krediet 1), een lening van € 36.000,- (hierna: krediet 2), een krediet van € 50.000,- (hierna: krediet 3) en een bankgarantie van € 7.260,-. In de kredietovereenkomst staat dat de Staat der Nederlanden zich in het kader van het Kaderbesluit nationale EZ-subsidies tegenover de bank als borg zal verbinden tot nakoming van de terugbetalingsverbintenis van de consument.

2.3 De bank heeft haar rechten voortvloeiende uit de borgtocht uitgeoefend. De Staat der Nederlanden heeft de bank uitbetaald (hierna: het borgstellingskrediet).

2.4 De bank heeft krediet 1, krediet 2, krediet 3 en het borgstellingskrediet op naam van de consument 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 De bank heeft met betrekking tot krediet 3 op 1 november 2016 een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Bij vonnis van 21 december 2016 heeft de rechtbank de consument in staat van faillissement verklaard.

2.8 De bank heeft met betrekking tot krediet 1, krediet 2 en krediet 3 op 12 januari 2017 een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.9 De bank heeft met betrekking tot het borgstellingskrediet op 8 augustus 2017 een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

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

2.10 Bij beschikking van 7 juni 2018 heeft de rechtbank het faillissement van de consument opgeheven onder het gelijktijdig uitspreken van de toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling (hierna: Wsnp) ten aanzien van de consument.

2.11 Bij vonnis van 8 mei 2019 heeft de rechtbank de beëindiging van de toepassing van de Wsnp ten aanzien van de consument uitgesproken. De consument verkeerde daarna van rechtswege weer in staat van faillissement.

2.12 Bij vonnis van 7 juli 2022 heeft de rechtbank een akkoord van de schuldeisers van de consument gehomologeerd. Het faillissement van de consument is vervolgens geëindigd en de bank heeft € 149.138,53 van haar vorderingen op de consument afgeboekt.

2.13 De bank heeft met betrekking tot krediet 1, krediet 2, krediet 3 en het borgstellingskrediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum per 7 juli 2022 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.14 Op 24 november 2023 heeft de consument de bank verzocht – verkort weergegeven – alle negatieve registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 11 december 2023 heeft de bank zijn verzoek schriftelijk afgewezen.

2.15 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*

2.16 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.

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

a. De bank heeft krediet 1, krediet 2, krediet 3 en het borgstellingskrediet aanvankelijk afgeboekt met als werkelijke einddatum 29 oktober 2018. Dit zou tot gevolg hebben gehad dat de BKR-registraties na vijf jaar, namelijk op 29 oktober 2023, uit het CKI van Stichting BKR zouden verdwijnen. De bank heeft de werkelijke einddatum daarna echter gewijzigd in 7 juli 2022. Het gevolg daarvan is dat de consument nu tot 7 juli 2027 vastzit aan de BKR-registraties. Hij mocht echter gerechtvaardigd erop vertrouwen dat de BKR-registraties op 29 oktober 2023 definitief uit het CKI van Stichting BKR zouden verdwijnen. De consument heeft telefonisch contact gehad met de bank en de bank heeft bevestigd dat 29 oktober 2023 ook echt de werkelijke einddatum was.

b. De BKR-registraties belemmeren de consument. Hij heeft geen mogelijkheid om rood te staan bij zijn bank en geen mogelijkheid om een creditcard af te nemen. Bij de overstap naar een andere energieleverancier heeft de consument door de BKR-registraties zelfs een borg van € 400,- moeten betalen. Ook heeft hij imagoschade geleden en ondervindt hij psychisch leed door de BKR-registraties.

*Het verweer van de bank*

2.18 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 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 moeten worden beoordeeld op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. 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]

---

[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.

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. 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]

3.6 De commissie begrijpt echter dat de consument óók klaagt over de technische juistheid van de werkelijke einddatum van krediet 1, krediet 2, krediet 3 en het borgstellingskrediet (7 juli 2022). 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*

3.7 Vanwege de datum waarop de werkelijke einddatum van de vier kredieten is geregistreerd (7 juli 2022) is op deze vier coderingen het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022 (hierna: reglement CKI 2022) van toepassing. Volgens het reglement CKI 2022 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]

---

[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 2022.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI 2022.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2022.
[9] Artikel 12 lid 3 onder b reglement CKI 2022.
[10] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI 2022.

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]

*De werkelijke einddatum van de vier kredieten is technisch juist*

3.8 De bank heeft met betrekking tot de vier kredieten enkele achterstandscodes en bijzonderheidscodes op naam van de consument in het CKI bij Stichting BKR laten registreren, zie hiervoor onder 2.6 tot en met 2.13. De technische juistheid van deze coderingen staat in deze procedure echter niet ter discussie; de consument klaagt over de technische juistheid van de werkelijke einddatum van de vier kredieten. Daarover oordeelt de commissie als volgt.

3.9 Naar het oordeel van de commissie is de datum 7 juli 2022 de juiste werkelijke einddatum van krediet 1, krediet 2, krediet 3 en het borgstellingskrediet. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.10 Vaststaat dat de rechtbank op 7 juli 2022 een akkoord van de schuldeisers van de consument heeft gehomologeerd en dat vervolgens zijn faillissement is geëindigd. Gelet hierop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat het voor de bank niet eerder dan 7 juli 2022 duidelijk is geworden dat zij slechts een (klein) deel van haar vorderingen (€ 2.115,44) terugbetaald zou krijgen en het grootste deel van haar vorderingen (€ 149.138,53 ) zou moeten afboeken. De homologatie van het akkoord had immers tot gevolg dat de bank de consument niet meer zou kunnen aanspreken voor het gedeelte van haar vorderingen dat onbetaald is gebleven. Tijdens het faillissement was die duidelijkheid er nog niet. Uit het voorgaande volgt dat 7 juli 2022 de enig juiste werkelijke einddatum is.

3.11 Het betoog van de consument dat de bank aanvankelijk 29 oktober 2018 als werkelijke einddatum had gehanteerd en dat hij gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bank deze datum als werkelijke einddatum zou hanteren, faalt. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.[14]

[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2022.
[12] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2022.
[13] Artikel 13 lid 1 reglement CKI 2022.
[14] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Dit artikel bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

3.12 Gelet op de omstandigheden van deze zaak is de commissie van oordeel dat de consument behoorde te twijfelen aan de juistheid van de datum 29 oktober 2018 als werkelijke einddatum. Op dat moment was de Wsnp nog op hem van toepassing. Het registreren van een werkelijke einddatum terwijl de Wsnp nog van toepassing is, had naar het oordeel van de commissie vragen moeten oproepen bij de consument. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat hij hierover vragen heeft gesteld. Daarnaast heeft de bank in dit verband aangevoerd dat de (verkeerde) werkelijke einddatum 29 oktober 2018 slechts vermeld was bij krediet 1 en krediet 2 en niet bij krediet 3 en het borgstellingskrediet. Ook dat had vragen moeten oproepen bij de consument. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat hij daarover vragen heeft gesteld. De stelling van de consument dat hij telefonisch contact heeft gehad met de bank en dat de bank toen heeft bevestigd dat 29 oktober 2018 de juiste werkelijke einddatum was, leidt niet tot een ander oordeel. De consument heeft deze stelling op geen enkele manier onderbouwd en de bank heeft deze stelling betwist. Om die reden passeert de commissie deze stelling. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht. Dit betekent dat zijn beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt. Hieruit volgt dat verwijdering of aanpassing van de wekelijke einddatum in zoverre niet gerechtvaardigd is. Zelfs indien de commissie de registraties bij krediet 1 en 2 zou verwijderen, zou dat de consument niet helpen in het verkrijgen van een krediet omdat voor krediet 3 en het borgstellingskrediet pas een werkelijke einddatum is geregistreerd op 7 juli 2022.

*Afweging van de wederzijdse belangen van partijen*

3.13 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.

3.14 Onder 2.17 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.15 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat de belangen bij instandhouding van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft betoogd dat het belang bij instandhouding van de BKR-registraties volgt uit het tweeledige doel van het kredietregistratiesysteem.

Volgens de bank heeft de kredietregistratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en dient het anderzijds ter bescherming van de overige kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Door dit tweeledige doel wordt een maatschappelijk belang, namelijk het tegengaan van problematische schuldensituaties, gediend, aldus de bank.

3.16 Voor een goed werkend kredietregistratiesysteem is het volgens de bank van belang dat de informatie in het CKI zo compleet mogelijk is. Aan de hand van de recente krediethistorie kunnen kredietverstrekkers volgens de bank een kredietaanvraag beter beoordelen. Als een terechte registratie zou worden verwijderd, krijgen kredietverstrekkers een onjuist beeld van de financiële positie en de betaalgeschiedenis van de consument. Het lichtvaardig verwijderen van terechte registraties ondermijnt het doel van het CKI, aldus nog steeds de bank.

3.17 De bank heeft verder betoogd dat uit het dossierverloop blijkt dat de consument te maken heeft gehad met ernstige financiële problemen. Deze financiële problemen waren volgens de bank dusdanig ernstig dat de consument failliet is verklaard en een periode in de Wsnp heeft gezeten. De bank heeft toegelicht dat op 7 juli 2022 een einde aan het faillissement is gekomen en dat de schuldeisers een zeer beperkte uitkering hebben ontvangen. De bank is van mening dat het nog te vroeg is om de BKR-registraties nu al te verwijderen, omdat het nog geen twee jaar geleden is dat het faillissement van de consument is afgewikkeld.

3.18 Verder is er volgens de bank op dit moment weinig bekend over de financiële situatie van de consument. Hij heeft enkel informatie overgelegd waaruit blijkt dat hij een WIA-uitkering ontvangt. Er is geen informatie bekend over de vaste lasten van de consument of zijn spaargeld, aldus de bank. De bank is van mening dat op basis van de beschikbare informatie niet kan worden geconcludeerd dat de financiële situatie van de consument stabiel en gezond is. Hij dient volgens de bank nog steeds beschermd te worden tegen over-kreditering.

3.19 Ook heeft de bank betoogd dat de consument geen concrete belangen heeft aangevoerd die verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigen. Volgens de bank zijn er geen zwaarwegende redenen die vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigen. Volgens de bank heeft de consument niet toegelicht waarom hij gebruik zou moeten maken van een kredietfaciliteit of een creditcard. Ook ontbreekt het bewijs van de stelling van de consument dat de BKR-registraties hem daadwerkelijk belemmeren bij het afsluiten van een krediet, zo heeft de bank toegelicht. De bank heeft bovendien de stelling van de consument dat de BKR-registraties ertoe hebben geleid dat hij een borgsom heeft moeten betalen om een energiecontract te kunnen afsluiten, betwist. Energieleveranciers hebben geen toegang tot het CKI, aldus nog steeds de bank.

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. Op het moment dat de bank de BKR-registraties heeft laten registreren verkeerde de consument in een problematische schuldensituatie. Dat blijkt naar het oordeel van de commissie uit de omstandigheden dat de rechtbank hem toen in staat van faillissement heeft verklaard en de Wsnp op hem van toepassing heeft verklaard. Dit 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 meeweegt, is dat het de commissie voldoende is gebleken dat de bank slechts een (klein) deel van haar vorderingen (€ 2.115,44) terugbetaald heeft gekregen en het grootste deel van haar vorderingen (€ 149.138,53 ) heeft moeten afboeken. Zie hetgeen hiervoor onder 3.10 is weergegeven.

3.23 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert en dat hij om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd stelt de commissie vast dat deze situatie (mede) het gevolg is van het feit dat de bank € 149.138,53 op haar vorderingen heeft moeten afboeken. Dat laatste weegt mee in het nadeel van de consument.

3.24 Verder is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument op dit moment een stabiel inkomen heeft. De consument heeft drie betaalspecificaties van het UWV over de periode november 2023 tot en met januari 2024 in het geding gebracht. Hieruit blijkt dat zijn inkomen in die maanden netto circa € 2.700,- bedroeg. Bewijsstukken van zijn inkomen over de periode daarvoor of over de bestendigheid van dit inkomen heeft de consument echter niet overgelegd. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument structureel een stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn uitgaven en lasten en dat hij heeft bevestigd dat hij niet over spaartegoeden beschikt. Dit alles weegt mee in zijn nadeel.

3.25 De consument heeft naar het oordeel van de commissie geen (schrijnende) feiten en omstandigheden aangevoerd die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen. Het niet kunnen roodstaan bij een bank of het belemmerd zijn bij het afsluiten van een energiecontract zijn dat in ieder geval niet.

3.26 Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu te verzoeken om verwijdering van de BKR-registraties, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef heeft van de relevantie van zijn betalingsverleden.

De werkelijke einddatum van de vier kredieten is van 7 juli 2022. Sindsdien is van de bewaartermijn slechts twee jaar verstreken. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties naar het oordeel van de commissie veel te vroeg.

*Conclusie*

3.27 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vorderingen van de consument daarom afwijzen.

## 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 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 1 januari 2022 (Reglement CKI 2022)

### Artikel 3 Reglement CKI 2022

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 2022

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 11 Reglement CKI 2022

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

### Artikel 12 Reglement CKI 2022

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.
b) (...)
c) (...)

d) Specifiek bij een doorlopende kredietovereenkomst in de vorm van een roodstandfaciliteit op en betaalrekening geldt dat tijdens die termijn:
   1. sprake moet zijn van een overstand in de vorm van een overschrijding van de kredietlimiet van tenminste 10% van het totaal vastgestelde kredietbedrag en met een minimum van € 250,-; en of
   2. sprake is van een overstand in de vorm van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-.

(...)

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 2022

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 2022

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 2022

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.
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.

## Burgerlijk Wetboek (BW)

## Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.