**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0463**

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 15 juni 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De betalingsachterstanden ontstonden toen hij nog studeerde en zodra hij werk had, is hij gaan afbetalen. Bovendien wil hij met zijn partner een woning kopen. Zij hadden een huurwoning, maar die hebben zij verlaten omdat zij hun eerste kind verwachtten en de woning verschillende gebreken vertoonde. De consument woont hierdoor nu niet samen met zijn partner en inmiddels geboren baby. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties verwijderd moeten worden.

## 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de stukken die de consument na de hoorzitting aangeleverd heeft.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], medewerker Specialistenteam Center of Expertise Collections. Na de hoorzitting heeft de consument met toestemming van de commissie aanvullende stukken aangeleverd.

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 is er gebeurd?*

2.1 De consument hield in het verleden een betaalrekening aan bij de bank en hij heeft in 2013 een studentenkrediet van € 1.000,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet). Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2014 ontstond een achterstand op de betaalrekening van de consument. Deze achterstand heeft de bank per 21 oktober 2014 met een code A laten registreren in het CKI. De bank heeft de achterstand opgeëist en dat eveneens per 21 oktober 2014 laten registreren in het CKI met een code 2. De bank heeft de achterstand afgeboekt en dit geregistreerd in het CKI met een code 3 per 16 december 2015.

2.3 Bovendien ontstond er een achterstand in de betalingen op het krediet van de consument. Per 16 juni 2016 heeft de bank dit in het CKI laten registreren met een code A. Per diezelfde datum is een code 2 geregistreerd, omdat de vordering opgeëist is. De bank heeft het krediet vervolgens afgeboekt en dat per 30 juni 2016 geregistreerd met een code 3.

2.4 Eind 2016 is de consument een betalingsregeling aangegaan met incassobureau Vesting Finance, voor de vorderingen van de bank op de consument. De regeling hield in dat de consument twaalf keer maandelijks € 395,- zou betalen. De regeling werd niet volledig nagekomen. In april 2017 heeft de consument een nieuwe betalingsregeling afgesproken met Vesting Finance, van twaalf betalingen van € 250,- per maand. De bank heeft per 3 juli 2018 een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI voor de achterstand op de betaalrekening, omdat die volledig afgelost was. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

2.5 In 2019 heeft de consument contact gehad met Vesting Finance, omdat de consument zich afvroeg of hij nu al zijn schulden bij de bank afbetaald had. In een e-mail van juni 2019 heeft Vesting Finance de consument bericht dat de bank *geen* andere openstaande vorderingen meer had op de consument. Later bleek dit echter niet te kloppen en toen heeft de consument de nog openstaande vordering afbetaald. Op 28 april 2020 heeft de bank daarop een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI ten aanzien van het krediet. Ook de registraties ten aanzien van het krediet worden vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

2.6 Nadat de consument in 2022 een verwijderingsverzoek had ingediend bij de bank, heeft de bank dit verzoek grotendeels afgewezen, maar wel de codes 3 verwijderd.

*De klacht en vordering*

2.7 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert. Hij heeft toegelicht dat de schulden dateren uit zijn studententijd. Zijn ouders hadden het toen niet breed en mede door de verhoudingen thuis durfde de consument zijn ouders niet om hulp te vragen toen hij in de financiële problemen kwam. Hij heeft zich eerst gefocust op het afronden van zijn studie en zodra hij werkte, is hij de schulden gaan aflossen. Nu ziet zijn financiële situatie er veel beter uit. Hij en zijn partner hebben allebei een baan en geen schulden, afgezien van een kleine schuld bij DUO. Zij hebben bovendien allebei spaargeld.

2.8 Daar komt bij dat de consument belemmerd wordt door de BKR-registraties. Hij woonde aanvankelijk met zijn partner in een huurwoning. Die woning vertoonde echter allerlei gebreken. Zij was slecht geïsoleerd, koud en gehorig. Toen de partner van de consument zwanger was, hebben zij besloten de woning te verlaten omdat de woning niet geschikt was voor een baby. Nu wonen de consument en zijn partner ieder bij hun ouders en woont de consument gescheiden van zijn partner en van hun kind. De consument wil samen met zijn partner een huis kopen, zodat zij als gezin kunnen samenwonen. De BKR-registraties staan daar echter aan in de weg. De consument heeft gesteld dat het erg lastig is om een nieuwe huurwoning te vinden.

2.9 Tot slot heeft de consument gesteld dat de codes A niet aan de formele vereisten voldoen, omdat de bank geen vooraankondigingsbrieven gestuurd heeft. De consument betwist dat hij die ontvangen heeft.

*Het verweer*

2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 De BKR-registraties hebben een tweeledig doel: de consument beschermen tegen overkreditering en voor kredietverstrekkers een bijdrage leveren aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De termijn van vijf jaar na de einddatum is redelijk en is bedoeld om te voorkomen dat de consument weer in de financiële problemen komt. De termijn is bovendien in lijn met de termijnen die ons omringende landen hanteren.

2.12 De bank ziet geen aanleiding om in het geval van de consument de termijn van vijf jaar te verkorten, omdat de wens om een woning te kopen niet zwaarwegend genoeg is. Bovendien heeft de bank erop gewezen dat de consument de redenen om een woning te willen kopen niet onderbouwd heeft. Daar komt bij dat hij een andere woning kan huren.

Ook had hij destijds de staat van de woning bij de verhuurder kunnen aankaarten. De consument had bovendien huurbescherming en hij en zijn partner hadden zich tot de Huurcommissie kunnen wenden.

2.13 Verder heeft de bank erop gewezen dat de ongeoorloofde debetstand in 2014 ontstond en dat in 2016 bovendien het studentenkrediet een achterstand vertoonde. Volgens de bank lijkt er dan ook geen sprake te zijn van een incident. Vervolgens had de consument zes jaar nodig om de vorderingen volledig af te lossen en is de vijfjaarstermijn daardoor pas recent aangevangen.

2.14 Daarnaast heeft de consument volgens de bank onvoldoende onderbouwd dat zijn financiële situatie nu stabiel is.

## 3. De beoordeling

*Waarover moet de commissie oordelen?*

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe moet overgaan en licht dat als volgt toe.

*Juridisch kader voor een belangenafweging*

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (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-registratie 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.

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

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 De commissie heeft de stellingen en belangen van beide partijen tegen elkaar afgewogen en is tot de conclusie gekomen dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd. Relevant is dat de achterstanden ontstonden toen de consument nog studeerde en geen werk had. Zodra hij inkomen had, is hij gaan afbetalen. Weliswaar verliep dat niet direct goed, maar uit het betalingsverloop en de houding van de consument tijdens de hoorzitting is op te maken dat hij zich wel serieus ingespannen heeft om de schuld zo snel mogelijk af te betalen toen hij eenmaal werkte. Dat spreekt voor de consument. Bovendien is de consument in 2019 nog even op het verkeerde been gezet door Vesting Finance, omdat die organisatie aan de consument berichtte dat de vorderingen volledig afbetaald waren, terwijl er nog een vordering openstond.

3.7 Verder weegt zwaar dat de consument nu niet samenleeft met zijn gezin. Dit is geen wenselijke situatie voor de consument, zijn partner en - niet in de laatste plaats - voor hun baby. De commissie realiseert zich dat de consument niet met stukken onderbouwd heeft waarom hij zich gedwongen voelde om de vorige huurwoning te verlaten, of dat het niet eenvoudig is om een nieuwe huurwoning te vinden. Tijdens de hoorzitting is echter voldoende aannemelijk geworden dat de consument en zijn partner niet lichtzinnig besloten hebben de huurwoning te verlaten en dat het lastig is om een nieuwe huurwoning te vinden. Zij hebben bovendien gesteld geprobeerd te hebben de leefomstandigheden te verbeteren, maar de verhuurder zou de kosten dan bij de consumenten beleggen.

3.8 De consument heeft verder toegelicht dat de BKR-registraties zwaar op hem drukken en dat hij daar graag vanaf wil zijn. Dit komt ook omdat de registraties hem herinneren aan zijn verleden. Ook daar heeft de commissie oog voor.

3.9 Tot slot heeft de consument nadere onderbouwing gegeven van zijn financiële situatie. De bank had geconstateerd dat zijn salaris niet meer binnenkwam op de rekening die hij bij de bank aanhield. De consument heeft echter getoond dat hij zijn salaris op een rekening bij een andere bank ontving. Na de hoorzitting heeft de consument een nieuwe baan aangenomen.

Hij heeft nu een contract voor de duur van zes maanden. De commissie acht de financiële situatie van de consument echter stabiel genoeg voor verwijdering van de registraties. Hij heeft heel snel een nieuwe baan gevonden, geen nieuwe schulden, los van een beperkte schuld bij DUO, hij heeft spaargeld en zijn partner heeft een goed inkomen. De commissie heeft de indruk dat de consument op een verantwoorde manier met zijn geld omgaat.

3.10 Tot slot is relevant dat de bewaartermijn van de ene registratie bijna afgelopen is en van de andere registratie al meer dan drie jaar verstreken is.

*De technische juistheid van de registratie*

3.11 Voordat de bank overgaat tot registratie van een achterstand, moet zij de consument waarschuwen middels een zogeheten vooraankondigingsbrief. De consument wordt dan in de gelegenheid gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen. De consument heeft gesteld dat de codes A in zijn geval niet geplaatst mochten worden, omdat hij de vooraankondiging niet ontvangen heeft. Omdat de BKR-registraties verwijderd worden in verband met de belangenafweging, kan dit echter in het midden blijven.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscodes op naam van de consument laat verwijderen.

*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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

### Reglement CKI 2022

***Artikel 10***

*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***

*De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 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***

*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. (…)*

***Artikel 13***

*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***

*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***

*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.*

## Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

***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.*

*(…)*