Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0417

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank GmbH, 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 klaagt over de registraties (bijzonderheidscodes 2 en 3 met een werkelijke einddatum van 6 maart 2024) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst en vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat op dit moment nog niet kan worden vastgesteld dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De schuld van de consument is pas zeer recent tegen finale kwijting voldaan. De belangen van de bank wegen op dit moment zwaarder dan de belangen 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 en 3) het verweerschrift 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 is er gebeurd?

2.1 In oktober 2007 is door de bank aan de consument en zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) verstrekt. De lening is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Vanaf begin 2009 is er sprake geweest van een onregelmatig betalingspatroon en zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen voor de lening. De bank heeft de consument hierover regelmatig geïnformeerd maar heeft met de consument geen oplossing kunnen bereiken voor het inlopen van de achterstanden.

2.3 In maart 2014 is de woning van de consument met toestemming van de bank onderhands verkocht. Hierbij is een restschuld ontstaan van € 85.977,65. Bij brief van 6 mei 2014 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de restschuld opeist en dat de restschuld zal worden gemeld bij BKR. Wegens het niet voldoen van de vordering heeft de bank op 11 april 2014 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en de vordering overgedragen aan een deurwaarder.

2.4 Eind 2019 is de consument een schuldhulptraject gestart. Bij de beëindiging van dit traject heeft de bank op 7 oktober 2024 een laatste betaling ontvangen van € 7.598,87. Het resterende deel van de restschuld (€ 44.050,-), heeft de bank als oninbaar afgeboekt. Op 26 maart 2024 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) in het CKI laten registreren en een werkelijke einddatum (26 maart 2024). De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI. De bank heeft in haar verweer toegelicht dat vanwege het feit dat de laatste betaling 7 oktober 2024 heeft plaatsgevonden, de geregistreerde einddatum van de bijzonderheidscode 3 eveneens 7 oktober 2024 had moeten zijn. Om de consument tegemoet te komen, heeft de bank de geregistreerde datum van 26 maart 2024 niet alsnog naar 7 oktober 2024 aangepast.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de registraties in het CKI en wil dat deze vroegtijdig worden verwijderd. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De consument kan door de registratie geen private-leaseovereenkomst afsluiten. De consument heeft een goede auto nodig om naar zijn werk te rijden. In verband met zijn wisseldiensten, waardoor hij ook laat in de avond moet werken, is het openbaar vervoer voor hem geen optie. Als hij geen goede auto tot zijn beschikking heeft, kan hij zijn werk niet naar behoren uitoefenen, wat uiteindelijk financiële gevolgen voor hem zal hebben.

2.7 In 2019 is de consument een schuldhulptraject gestart. Dit traject heeft hij succesvol afgerond. Zijn financiële situatie is nu stabiel. Hij heeft al jaren een vast dienstverband met een stabiel salaris. De consument vindt dat hij recht heeft op een nieuwe start en wil zijn toekomst veilig stellen. De registraties belemmeren de consument hierbij.

Het verweer

2.8 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 registraties zwaarder weegt dan het belang bij behoud hiervan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de registraties dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond 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.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 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.[2] 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. Bij de vraag of de registraties in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.6 en 2.7 vermeld.

3.8 De bank heeft gesteld dat de belangen bij instandhouding van de registraties volgen uit het tweeledige doel van de kredietregistratie. De kredietregistratie heeft enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en anderzijds om kredietaanbieders te beschermen tegen financiële risico's. De bank voert onder meer aan dat de bank een groot bedrag heeft moeten afboeken. Dit is een zeer relevant gegeven voor potentiële krediet-verstrekkers. In gevallen van bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten de registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat in dit geval geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de registraties kunnen rechtvaardigen. De consument kan immers ook zijn huidige auto laten repareren of een (goedkopere) auto aanschaffen nadat hij daarvoor heeft gespaard. Er is sprake geweest van een lange periode met problematische schulden. De consument stelt nu financieel stabiel te zijn. Deze financiële stabiliteit is echter pas zeer recent en rechtstreeks het gevolg van de beëindiging van een schuldhulptraject, waarbij een groot deel van zijn schulden is gekweten en er grote afboekingen zijn gedaan door de bank en andere schuldeisers. Door reeds nu – nog geen half jaar nadat schuldeisers grote bedragen hebben afgeboekt – te verzoeken om verwijdering van de registraties, heeft consument naar oordeel van de bank onvoldoende besef van de relevantie van zijn betaalhistorie. De enkele wens van de consument om een financiering aan te gaan voor de aanschaf van een nieuwe auto leidt niet tot een disproportionele situatie en is van onvoldoende belang om tot een doorhaling van een terechte registratie te komen. De registratieperiode van vijf jaar is gezien de gebeurtenissen waarop de registraties zien proportioneel, billijk en redelijk, aldus de bank.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor onder 3.8 is vermeld, heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Positief is dat de consument zich heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen en een schuldhulptraject is gestart. Daar staat tegenover dat er sprake was van een langdurige ernstige schuldensituatie. Naast de bank waren er meer schuldeisers, had de consument een hoge schuldenlast en heeft de bank uiteindelijk tegen finale kwijting een substantieel gedeelte van de vordering afgeboekt.

3.11 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat zijn financiële situatie op dit moment structureel stabiel is. Uit het dossier volgt alleen dat er sprake is van een vast dienstverband. De consument heeft geen informatie verstrekt over een eventueel spaarvermogen. Wel heeft de consument aangegeven op dit moment niet over financiële middelen te beschikken voor de aanschaf van een nieuwe auto. De financiële situatie is van de consument is weliswaar verbeterd, maar dit komt mede door de grote afboekingen die de bank en andere kredietverstrekkers recentelijk hebben gedaan.

3.12 De commissie volgt de bank in haar stelling dat de consument door reeds zo kort na de ingang van de bewaartermijn te verzoeken om verwijdering van de registraties, onvoldoende besef heeft van de relevantie van zijn betaalhistorie. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie dan ook veel te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.13 Ten slotte staat voor de commissie niet vast dat er een absolute noodzaak is voor de consument een auto te leasen. Tijdens de procedure heeft de consument aangegeven dat zijn auto in maart 2025 APK is goedgekeurd. Het komende jaar heeft de consument dus nog de mogelijkheid om met zijn huidige auto naar zijn werk te rijden. Van een schrijnende situatie die verwijdering van de registraties rechtvaardigt is volgens de commissie op dit moment dan ook geen sprake.

3.14 De commissie begrijpt dat de consument graag een nieuwe auto wil leasen waarmee hij veilig naar zijn werk kan rijden. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas zeer recent tegen finale kwijting is voldaan en dit niet de enige negatieve registratie op naam van de consument in het CKI is. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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 2024, 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 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 wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)