

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0347

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	30 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door bank geplaatste BKR-registraties (een A2-codering met als werkelijke einddatum 22 juli 2024). Hij vordert primair verwijdering van de BKR-registraties en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. Na een moeilijke periode waarin een ongeoorloofde roodstand is ontstaan, heeft de consument zijn leven inmiddels op orde. Hoewel dat laatste meeweegt in zijn voordeel, is de achterstand nog maar kort geleden voldaan en is er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De vorderingen worden daarom 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 1], medewerker van het Specialistenteam Center of Expertise Collections.
- 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 het verleden heeft de consument bij de bank een betaalrekening met roodstandfaciliteit (hierna: het krediet) afgesloten.

Het krediet is door de bank geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 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).

- 2.2 Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. De bank heeft de consument diverse keren geïnformeerd over zijn achterstanden en gewaarschuwd dat de bank verplicht is langdurige betalingsachterstanden te melden bij BKR. Op 13 mei 2014 heeft de bank de achterstand gemeld en een achterstandscade A in het CKI laten registreren. Later is door de bank vastgesteld dat de betreffende vooraankondigingsbrief pas per 23 januari 2015 is verzonden. Om deze reden heeft de bank de datum van 13 mei 2014 in het CKI laten aanpassen naar 1 februari 2015.
- 2.3 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank de gehele vordering opgeëist en op 2 maart 2017 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Hierna heeft de bank de vordering overgedragen aan incassopartner Vesting Finance (hierna: het incassobureau). Omdat het incassobureau er ook niet in slaagde in contact te komen met de consument, heeft het incassobureau de vordering overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder.
- 2.4 De deurwaarder heeft hierna met de consument een minimale betalingsregeling getroffen, maar deze regeling is vrijwel direct gestagneerd. Hierna zijn nieuwe regelingen getroffen, welke door de consument ook niet correct zijn nagekomen. Uiteindelijk heeft de consument op 22 juli 2024 de vordering geheel voldaan en heeft de bank per die datum een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf deze werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties. De consument vordert primair verwijdering van de BKR-registraties en subsidair om vermindering van de bewaartermijn. De consument voert daartoe het volgende aan.
- 2.6 De consument heeft de wens een grotere woning aan te kopen. De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument stelt dat hij een urgent zwaarwegend belang heeft. De consument woont nu met zijn partner en driejarige zoon in een huurwoning van 80 m². In mei/juni 2025 verwachten zij hun tweede kind. De huidige woning verkeert in slechte staat en is gelegen in een onveilige buurt met veel overlast. Voor sociale huur komt de consument, gelet op zijn inkomen, niet in aanmerking. Daarbij biedt een koopwoning meer zekerheid en een mogelijkheid voor de consument te investeren in de toekomst.
- 2.7 In 2000 is de consument op achtjarige leeftijd als asielzoeker samen met zijn ouders, broer en zussen uit Angola in Nederland aangekomen. In 2010 is hij gaan studeren en gaan samenwonen met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner).

Voor de inrichting van hun woning heeft hij een kredietfaciliteit aangevraagd. Hij heeft toen met zijn ex-partner afgesproken dat zij de gedane aankopen gezamenlijk zouden afbetalen. Helaas is zijn relatie op een pijnlijke manier ten einde gekomen. De relatiebreuk viel de consument zowel mentaal als financieel zeer zwaar. Hij heeft zijn baan opgezegd en is om zijn leven weer op orde te krijgen in 2011 terug naar zijn geboorteland Angola gegaan. Hij heeft toen geen adreswijziging aan de bank doorgegeven. Hierdoor was de consument gedurende de periode 2011-2017 niet goed bereikbaar en was hij niet op de hoogte van de achterstanden. Ook na terugkomst in Nederland was de consument niet goed bereikbaar wegens een geschil met de IND. Na het verkrijgen van een verblijfsvergunning kreeg de consument de mogelijkheid om weer te gaan werken en is hij betalingsregelingen met zijn schuldeisers gaan treffen. Op een gegeven moment had de consument al zijn schulden afbetaald, behalve de schulden waarvan hij vond dat de ex-partner hier ook verantwoordelijk voor was. Hieronder viel ook de schuld van de bank. Omdat zijn ex-partner weigerde mee te betalen aan de aflossing van deze schuld, wilde de consument in eerste instantie de vordering ook niet aflossen. Mede hierdoor heeft de afwikkeling lang geduurd. Uiteindelijk heeft de consument de vordering toch geheel voldaan. De consument erkent dat hij, gezien zijn verbeterde financiële positie, ook eerder had kunnen aflossen, maar dit (uit principe) heeft nagelaten.

2.8 De consument stelt al meerdere jaren financieel stabiel te zijn. De consument geniet een bovenmodaal inkomen uit een vast dienstverband. Hij beschikt hiernaast over een gedegen spaarbuffer. Ook zijn huidige partner beschikt over een goed stabiel inkomen. De consument is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen. De BKR-registraties zijn in het CKI de enige negatieve registraties van de consument.

2.9 De consument vindt de impact welke de BKR-registraties hebben op zijn leven en zijn gezin buitenproportioneel. De consument erkent dat hij in het verleden niet goed heeft gehandeld door zich laten leiden door wraakgevoelens. Maar dat door zijn fout zijn gezin nu moet boeten betreurt de consument ten eerste en is volgens hem geheel onterecht. Hij wil zijn kinderen behoeden voor het leed dat hij zelf heeft meegemaakt. Hij kan en wil zijn kinderen een beter leven geven. De BKR-registraties belemmeren hem hierbij.

Het verweer

2.10 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het primair om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. Subsidiair of de bewaartermijn van vijf jaar moet worden verkort.

De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen dan wel te verkorten en licht dat als volgt toe.

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten 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 BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 (de bank) 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. 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.²
- 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

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.

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.9.
- 3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.
- 3.9 De bank voert verder onder andere aan dat zij vele inspanningen heeft moet verrichten om met de consument tot een oplossing te komen. Er was sprake van vordering welke lang onbetaald is gebleven. De omstandigheden waardoor de consument gedurende een lange periode niet bereikbaar was zijn omstandigheden die alleen de consument kunnen worden aangerekend. Daarbij komt dat ook op het moment dat de consument bekend werd met de vordering hij, ondanks zijn bovenmodaal inkomen, de (relatief) lage vordering niet heeft willen of kunnen voldoen. De consument heeft aangegeven nu financieel stabiel te zijn en over een spaarsaldo te beschikken. De consument geeft echter niet aan hoe dit saldo is opgebouwd. Indien het spaarsaldo al geruime tijd aanwezig is dan heeft de consument er bewust voor gekozen dit niet aan te wenden om de vordering te voldoen. Indien het saldo pas sinds zeer kort aanwezig is dan kan er naar mening van de bank niet worden gesproken van een duurzaam stabiele financiële situatie. Sinds het alsnog voldoen van de vordering is nog geen jaar verstreken. Daarnaast heeft de consument zijn belang dat er een dringende noodzaak tot verhuizing is, onvoldoende onderbouwd. Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij door de BKR-registraties geen andere (huur)woning zou kunnen verkrijgen.
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.11 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en de bank niet aangerekend kunnen worden. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van langdurige ernstige betalingsproblemen en de bank uiteindelijk de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.
- 3.12 In het voordeel van de consument spreekt de omstandigheid dat de consument zijn leven nu beter op de orde heeft en momenteel financieel stabiel lijkt te zijn. Tegelijkertijd merkt de commissie op dat de achterstand nog maar kort geleden (in juli 2024) is voldaan. Er is dus nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken.

De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

- 3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij met het kopen van een woning niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.
- 3.14 Tijdens de hoorzitting heeft de consument nogmaals benadrukt dat het hem in deze zaak vooral gaat om het welzijn van zijn gezin en hun toekomst. Hij vindt het niet terecht dat zij nu de dupe zijn van de fouten die hij in het verleden heeft gemaakt. De commissie begrijpt dat de consument en zijn partner graag aan een nieuwe toekomst willen bouwen. 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 volledig is voldaan. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 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.

(...)