Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0351

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., 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 (A2-codering). De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er onvoldoende tijd van de bewaartermijn is verstreken en dat voor de commissie niet vast is komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvullende stukken van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument 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 een betaalrekening aan bij de bank met een kredietlimiet van € 500,-.

2.2 Vanaf begin 2018 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument ontstaan. Op 28 mei 2018 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de roodstand € 1.616,45,- bedraagt.

2.3 Op 15 mei 2019 heeft de consument met de bank afgesproken dat er op 5 juni 2019 minimaal € 2.500,- is bijgeschreven op de betaalrekening. Deze afspraak is door de consument niet nagekomen. Op 18 juni 2019 is tussen de consument en de bank een nieuwe betaalafspraak gemaakt, die inhield dat de consument uiterlijk iedere 25e van de maand een bedrag van € 175,- zal laten bijschrijven op zijn betaalrekening. Ook deze betaalafspraak is door de consument niet nagekomen.

2.4 Op 2 juni 2020 heeft de bank de consument per brief medegedeeld dat het saldotekort van € 2.087,54 binnen 2 weken volledig aangevuld moet zijn en heeft zij gewaarschuwd dat de betalingsachterstand anders gemeld zou worden bij het BKR (Bureau Krediet Registratie). Hieraan heeft de consument geen gehoor gegeven. Op 28 september 2020 heeft de bank de vordering per brief opgeëist en een incassobureau ingeschakeld. Op 16 oktober 2020 heeft de bank op naam van de consument de A-code (achterstand) en 2-code (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR laten registreren.

2.5 Eind 2020 zijn de consument en het incassobureau een betalingsregeling overeengekomen. In september 2024 wordt de vordering voldaan door de consument. Op 6 september 2024 is de werkelijke einddatum geregistreerd in het BKR.

2.6 Op 14 oktober 2024 heeft de consument voor het eerst een klacht ingediend bij de bank. De bank wijst dit verzoek af. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.7 De consument vordert dat zijn BKR-registraties voortijdig worden verwijderd. De bank heeft bij de afwijzing van dit verzoek onvoldoende rekening gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden. Hij voert daartoe het volgende aan:

- Ten eerste moet de consument zijn woning laten verbouwen. Deze verbouwing is noodzakelijk, want zijn twee kinderen hebben gezondheidsklachten die te wijten zijn aan vochtplekken in zijn woning. Dit is bevestigd door een huisarts. Die vochtplekken moeten worden verwijderd en om dat te bekostigen moet hij een tweede hypothecaire geldlening afsluiten. De BKR-registraties maken dit onmogelijk.

- Ten tweede was zijn betalingsachterstand een gevolg van een nare, persoonlijke situatie. De consument is in 2022 het slachtoffer geweest van een zware mishandeling en heeft daardoor meer dan een jaar uit de roulatie gelegen. Daarnaast heeft hij een GGZ-traject doorlopen om de emotionele schade te verwerken. Een en ander heeft ervoor gezorgd dat, doordat hij ZZP'er was en gedurende langere tijd geen inkomsten heeft gehad, de betalingsachterstand is ontstaan. Bovendien was hij gehouden eerst zijn openstaande schuld bij de Belastingdienst te voldoen en heeft hij de vordering bij de bank voldaan toen hij daartoe in staat was.

- Ten derde is er nu sprake van een financieel stabiele situatie. Sinds juli 2024 heeft hij een vast dienstverband en dus een stabiel inkomen. Ter bevestiging hiervan heeft hij loonstroken, een werkgeversverklaring en kwartaalaangiftes aan de bank overgelegd. Daarnaast beschouwt de consument zich niet als wanbetaler, omdat hij niet iemand is die helemaal niet betaalt. De consument maakte over wat hij kon. Ten slotte is hij genoeg gestraft voor betalingsachterstanden uit het verleden en heeft hij zijn leven zich sinds het ontstaan van de betaalachterstanden 180 graden gedraaid.

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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank verplicht kan worden de BKR-registraties (A2) op naam van de consument te laten verwijderen uit het CKI. Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te laten verwijderen. Zij licht dat oordeel hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG) een verwerking van persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. 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 registraties berust op artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1]

3.3 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] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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).

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

De belangenafweging

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang bij het in stand houden van de BKR-registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De commissie heeft daarbij het volgende overwogen.

3.6 De bank heeft het volgende aangevoerd. De consument dient langer te worden beschermd tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers dienen op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument zeker nu pas een hele korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De consument heeft niet voldoende aangetoond dat het vochtprobleem zodanig is dat verbouwingskosten daarvoor onvermijdelijk zijn en uitsluitend door het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening kunnen worden gedekt. Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat de woning daadwerkelijk verbouwd moet worden, wat de kosten daarvan zijn en of de hypotheekaanbieder de BKR-registraties het enige beletsel vindt. Hoewel de bank onderkent dat het huidige vaste dienstverband een verbetering is ten opzichte van de financiële positie daarvoor, is niet gebleken dat de consument een financiële buffer heeft. Ten slotte moet de consument een meer substantieel deel van de bewaartermijn benutten om te kunnen spreken van een duurzaam financieel stabiele situatie. De werkelijke einddatum is ongeveer een halfjaar geleden pas op naam van de consument in het CKI geplaatst.

3.7 Allereerst heeft de commissie oog voor de wens van de consument om een tweede hypothecaire geldlening af te sluiten ten behoeve van de gezondheid van zijn kinderen. Hoewel de commissie begrijpt dat hij bij het afsluiten daarvan wordt belemmerd door de registraties, is niet gebleken dat er sprake is van een acute noodzaak om de tweede hypothecaire geldlening af te sluiten. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat een tweede hypothecaire geldlening afsluiten de enige optie is om te financieren of dat de gezondheidssituatie van zijn kinderen dermate slecht is dat de vochtplekken nu direct verwijderd moeten worden. De consument heeft zijn stelling dat de huisarts heeft geadviseerd de vochtplekken te laten verwijderen niet nader onderbouwd, dus dit maakt het voorgaande niet anders.

3.8 Daarnaast volgt de commissie de consument in zijn zienswijze dat het geweldsincident bijgedragen kan hebben aan zijn betalingsproblematiek. Hoe vervelend ook; dit gewelds-incident heeft plaatsgevonden in september 2022. De betalingsachterstand van de consument ontstond begin 2018 en in oktober 2020 werden de registraties op zijn naam in het CKI geplaatst. Nadat een aantal betalingsregelingen eerst niet is nagekomen, zijn de consument en het incassobureau van de bank een betalingsregeling overeengekomen en is in september 2024 de gehele vordering voldaan. Het geweldsincident kan er derhalve hooguit voor hebben gezorgd dat de consument werd belemmerd in het terugbetalen vanaf september 2022. Het is naar het oordeel van de commissie geen verklaring voor de betalingsproblematiek die daarvoor ontstond en ten grondslag heeft gelegen aan de BKR-registraties.

3.9 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om de betalingsachterstand recht te trekken en voor zichzelf een financieel stabielere situatie te creëren, doet dit niet af aan het feit dat de betalingsproblematiek in het verleden lang geduurd heeft en dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. De consument heeft bovendien pas sinds juli 2024 een vaste baan, niet de beschikking over een grote financiële buffer en de werkelijke einddatum is slechts zeven maanden geleden geregistreerd. Voor de commissie is daarom niet vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is en dit is een reden dat een substantiëler deel van de bewaartermijn moet worden benut.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Het belang dat de bank heeft bij het in stand houden van de BKR-registraties weegt op dit moment echter zwaarder dan het belang dat de consument heeft bij verwijdering daarvan. De commissie wijst het verzoek daartoe dan ook af. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om de bank op een later moment opnieuw te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als de consument dan (nog) financieel stabiel is en een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

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

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 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.

2. 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 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.

(...)