Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0889

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

Datum uitspraak	27 november 2023
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. Technische juistheid. Belangenafweging. De bank heeft een doorlopend krediet aan de consument verstrekt en heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In verband met een betalingsachterstand op het krediet heeft de bank in 2018 een achterstandscode A bij Stichting BKR gemeld en in 2019 een bijzonderheidscode 2. Daarnaast heeft de bank bij Stichting BKR een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument en een achterstandscode A gemeld. Nadat de consument in 2022 de ongeoorloofde roodstand en het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. Daarna laat de bank met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 in 2019 registreren. De consument vordert dat de bank alle negatieve BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie oordeelt dat de BKR-registraties technisch juist zijn. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank geen van de registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument inmiddels stabiel is en dat het nog te kort geleden is dat hij het krediet en de ongeoorloofde roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald. 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 21 september 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De bank heeft de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 10.000,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 17 april 2018 heeft de bank het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Op 4 december 2018 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.3 Daarnaast heeft de consument bij de bank een betaalrekening aangehouden. Met betrekking tot de betaalrekening heeft de bank op 23 december 2018 een ongeoorloofde roodstand op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.4 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.5 Op 23 december 2018 heeft de bank met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 28 maart 2019 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 25 augustus 2022 heeft de consument de ongeoorloofde roodstand volledig aan de bank terugbetaald. Daarna heeft de bank op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.8 Op 6 september 2022 heeft de consument het krediet volledig aan de bank terugbetaald. De bank heeft daarna op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren.

2.9 Op 9 juni 2023 heeft de bank met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand bij Stichting BKR met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 per 21 februari 2019 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.10 Op 9 juni 2023 heeft de consument de bank schriftelijk verzocht – kort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 12 juni 2023 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

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

2.11 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

2.12 De consument vordert primair 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. Subsidiair vordert hij verkorting van de registratieduur van de BKR-registraties met de helft of meer.

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

a. De bank heeft meerdere dingen fout gedaan. Zij heeft zich niet aan het reglement CKI gehouden. Volgens het reglement CKI moeten achterstands- en bijzonderheidscodes binnen vier weken nadat de desbetreffende feiten zich hebben voorgedaan, worden gemeld bij Stichting BKR. De bank heeft met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand aanvankelijk een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 3 laten noteren. Pas nadat de consument de ongeoorloofde roodstand al had afgelost en schuldenvrij was, heeft de bank de bijzonderheidscode 3 laten verwijderen en de bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld. De bank heeft aangegeven dat zij destijds was vergeten de bijzonderheidscode 2 te laten registreren, maar toen de consument destijds was vergeten te betalen, had de bank daar geen boodschap aan.
b. De BKR-registraties zijn een buitenproportioneel zware maatregel voor de huidige persoonlijke situatie van de consument. Het doel van de BKR-registraties, namelijk het bieden van financiële bescherming van de consument, wordt niet meer gediend. De consument hoeft niet meer financieel te worden beschermd. Sinds het ontstaan van zijn schulden is zowel de persoonlijke als de financiële situatie van de consument aanzienlijk verbeterd en heeft hij geen nieuwe schulden opgebouwd. De consument is volledig schuldenvrij en voldoet maandelijks aan zijn financiële verplichtingen. Hij huurt al drie jaar een woning voor bijna € 1.200,- per maand en heeft nog geen huurtermijn gemist. In augustus en september 2022 heeft de consument zijn schulden in één keer afgelost met het spaargeld dat hij toen had opgebouwd. De consument en zijn vriendin verdienen samen ruim € 5.500,- per maand en sparen hier maandelijks een ruim deel van. Op dit moment heeft de consument meer dan € 12.000,- op zijn spaarrekening staan. Zijn vriendin heeft geen negatieve registraties op haar naam staan bij Stichting BKR en heeft een stabiel inkomen en een goed salaris.
c. De bank heeft geen begrip voor de situatie van de consument.
d. De BKR-registraties belemmeren de consument ook vanwege het volgende. Hij is samen met zijn vriendin op zoek naar een koopwoning. Zij willen weg uit hun tochtige en vochtige huurhuis, zodat zij samen aan kinderen kunnen beginnen. Het enige wat de consument wil is samen met zijn vriendin een huis kopen. De BKR-registraties belemmeren hen echter hierin en daarmee ook in hun wens tot gezinsuitbreiding.

Het verweer van de bank

2.14 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 deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern 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 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 bepalingen van het reglement CKI en de AVG. 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] 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.

---

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

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. De commissie begrijpt echter dat de consument *ook* klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties. 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

3.6 Volgens het reglement CKI 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.[5] 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.[6] 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.[7] 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. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] 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.[9] 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.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Wat de twee achterstandscodes A met betrekking tot het krediet en de ongeoorloofde roodstand betreft, geldt het volgende. Omdat deze coderingen op respectievelijk 4 december 2018 en 23 december 2018 hebben plaatsgevonden, is het Algemeen Reglement CKI van 1 november 2018 (hierna: reglement CKI 2018) op deze registraties van toepassing. Ook het reglement CKI 2018 bepaalde dat zakelijke klanten betalingsachterstanden moesten melden bij Stichting BKR.[12] Met betrekking tot beide achterstandscodes A is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument hieraan voorafgaand behoorlijke financiële problemen heeft gehad. De consument heeft dat benoemd in zijn e-mail van 9 juni 2023 aan de bank, die onderdeel is van het procesdossier. In de repliek heeft hij dat bovendien uitgebreid toegelicht. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument met betrekking tot het krediet en de ongeoorloofde roodstand vooraankondigingen[13] heeft gestuurd, te weten op 5 oktober 2018 (krediet) en op 2 december 2018 (ongeoorloofde roodstand). De bank heeft hiervan kopieën overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 37 lid 3 reglement CKI 2018. De consument heeft bovendien niet betwist dat hij deze vooraankondigingen heeft ontvangen. Gelet op het voorgaande zijn de coderingen van beide achterstandscodes A naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.8 Wat de bijzonderheidscode 2 met betrekking tot het krediet betreft, heeft het volgende te gelden. Omdat de codering van deze bijzonderheidscode op 28 maart 2019 heeft plaatsgevonden, is het Algemeen Reglement CKI van 5 februari 2019 (hierna: reglement CKI 2019) op deze registratie van toepassing. Met betrekking tot deze opeising heeft de bank een kopie van haar opeisingsbrief van 28 maart 2019 in het geding gebracht. Gelet daarop is de registratie van deze bijzonderheidscode 2 naar het oordeel van de commissie ook technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre ook niet gerechtvaardigd. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat volgens het reglement CKI 2019 voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 niet is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 2 met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand betreft, oordeelt de commissie als volgt. Vaststaat dat de bank op 9 juni 2023 met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 per 21 februari 2019 op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. Op deze registratie is het reglement CKI van toepassing. Voor de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat de bank de ongeoorloofde roodstand heeft opgeëist. Dat blijkt uit de brief van 21 februari 2019 die zij in het geding heeft gebracht.

[12] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI 2018.
[13] Artikel 37 lid 2 reglement CKI 2019.

Tussen partijen is verder niet in geschil dat de bank de bijzonderheidscode 2 niet binnen de termijn die het reglement CKI voorschrijft, namelijk zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken nadat het feit zich heeft voorgedaan, op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. De commissie constateert dat het CKI daarmee in de periode van 21 februari 2019 tot het moment waarop de bank de bijzonderheidscode 2 alsnog in het CKI heeft laten registreren (9 juni 2023), geen getrouw beeld van de werkelijkheid heeft gegeven. In lijn met haar eerdere uitspraken[14] kan deze onzorgvuldigheid van de bank naar het oordeel van de commissie echter niet leiden tot verwijdering van de bijzonderheidscode 2 uit het CKI, omdat een melding die te laat is gedaan op de voet van het reglement CKI geldig blijft, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.[15] Wel verzoekt de commissie de bank hier in de toekomst alerter op te zijn. Het voorgaande betekent dat de registratie van de bijzonderheidscode 2 per 21 februari 2019 technisch juist is. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat volgens het reglement CKI voor het registreren van een bijzonderheids-code 2 evenmin is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd.

3.10 Ten overvloede merkt de commissie op dat de bank de bijzonderheidscode 3 met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand heeft verwijderd nadat de consument de volledige schuld aan de bank heeft terugbetaald. Dat heeft de bank correct gedaan.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.11 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.

3.12 Onder 2.13 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.13 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het CKI dient volgens de bank dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector.

3.14 Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen.

---

[14] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0590 en 2022-0803.
[15] Artikel 11 reglement CKI.

De bank is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen. De wens van de consument om een hypothecaire geldlening af te sluiten is volgens de bank begrijpelijk, maar is voor de bank onvoldoende aanleiding om over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.15 Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De bewaartermijn moet volgens de bank een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. De bank wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk en heeft de minister van Financiën aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden.

3.16 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.

3.17 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. De consument heeft dat zelf ook uitgebreid toegelicht. Vaststaat verder dat de bank het krediet en de ongeoorloofde roodstand ter incassering uit handen heeft gegeven aan de gerechts-deurwaarder en diverse betaalafspraken niet (correct) is nagekomen. De bank heeft dat onbetwist gesteld. Het voorgaande weegt bij de belangenafweging van de commissie mee in het nadeel van de consument.

3.18 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. De commissie constateert daarnaast dat de consument beschikt over een spaartegoed van € 11.251,86. Dat blijkt uit de verklaring van 21 september 2023 van zijn bank. Ook dat pleit in zijn voordeel.

Wat verder in zijn voordeel meeweegt, is de omstandigheid dat de consument in de periode oktober 2018 tot en met september 2022 zes kredieten volledig heeft afgelost en dat bij vier van deze afgeloste kredieten geen achterstands- of bijzonderheidscodes geregistreerd staan.

3.19 Tegelijkertijd is voor de commissie echter niet komen vast te staan dat de consument een stabiel inkomen heeft. Uit de loonstroken over juni 2023, juli 2023 en augustus 2023 die hij in het geding heeft gebracht blijkt weliswaar dat hij een salaris van € 3.452,- bruto per maand verdient, uit diezelfde loonstroken blijkt echter dat hij pas sinds 6 april 2023 bij zijn huidige werkgever in dienst is. De commissie constateert bovendien dat zijn arbeids-overeenkomst voor *bepaalde* tijd geldt. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument een structureel stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn uitgaven en lasten en dat hij recentelijk (16 januari 2023) een aanzienlijke verplichting is aangegaan met een lease-maatschappij in verband met de lease van een auto.

3.20 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De enkele stelling van de consument dat die noodzaak bestaat kan zonder onderbouwing met stukken, die ontbreekt, niet tot dat oordeel leiden.

3.21 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 consument heeft het krediet en de roodstand weliswaar volledig aan de bank terugbetaald, maar de werkelijke einddatum van de ongeoorloofde roodstand is van 25 augustus 2022 en die van het krediet van 6 september 2022. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties naar het oordeel van de commissie te vroeg. De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangen-afweging van de bank op een moment dat een geruime termijn van de bewaarperiode is verstreken anders zal uitvallen, mits de financiële situatie van de consument op dat moment structureel stabiel is en hij dat dan ook kan aantonen met stukken.

3.22 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

Conclusie

3.23 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering 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)

Artikel 3 Reglement CKI

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

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

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

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.

(...)

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

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

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

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.

Algemeen Reglement CKI versie 1 november 2018 (Reglement CKI 2018)

Artikel 12 Reglement CKI 2018

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 37 Reglement CKI 2018

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 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.

(...)

Algemeen Reglement CKI versie 5 februari 2019 (Reglement CKI 2019)

Artikel 12 Reglement CKI 2019

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 37 Reglement CKI 2019

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 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.
4. (...)