Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0678

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

Datum uitspraak	26 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registratie (codes A, 1 en 2) met een werkelijke einddatum van 1 oktober 2024. De consument wil de onverdeelde helft kopen van de woning waarvan zijn partner al voor de helft eigenaar is. De bank voert verweer. De commissie oordeelt dat het belang van de bank op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening bij de bank aan. Op deze betaalrekening was een kredietfaciliteit verstrekt van maximaal € 1.000,-.

2.2 Op 19 augustus 2020 heeft de bank de kredietfaciliteit ingetrokken en de consument aangeschreven om het debetsaldo op de rekening in te lossen.

De bank heeft de consument daarna aanmaningen verzonden op 25 september 2020, 22 oktober 2020, 5 november 2020 en 19 november 2020. In meerdere van deze brieven heeft de bank erop gewezen dat betalingsachterstanden moeten worden gemeld bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 17 maart 2021 en 12 mei 2021 zijn betalingsregelingen met de consument tot stand gekomen, welke niet zijn nagekomen. Op 16 september 2021 heeft de bank het totale debetsaldo opgeëist.

2.4 De bank heeft de vordering op de consument in oktober 2021 uit handen gegeven aan een deurwaarder. Per 1 oktober 2024 is de volledige vordering door de consument voldaan.

2.5 De bank heeft op naam van de consument de volgende gegevens laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR:

- een achterstandscodering A per 19 december 2020;
- een bijzonderheidscodering 1 (betalingsregeling) per 17 maart 2021;
- een bijzonderheidscodering 2 (opeising) per 16 september 2021;
- een werkelijke einddatum van 1 oktober 2024.

2.6 De consument heeft de bank verzocht om de negatieve registratie te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

2.7 De consument en zijn partner wonen in een huis dat in eigendom toebehoort aan zijn partner en haar ex-schoonouders. De ex-schoonouders hebben de partner van de consument in 2017 geld geleend voor de overname van het aandeel van de ex-partner in deze woning. In de geldleningsovereenkomst is opgenomen dat partijen verplicht zijn mee te werken aan de verkoop van de woning als één van hen bij aangetekende brief aangeeft de woning te willen verkopen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank de op zijn naam geplaatste registratie laat verwijderen uit het CKI van het BKR. Hij voert hiervoor de volgende argumenten aan:

- De consument en zijn partner zijn er recent achter gekomen dat het aandeel in de woning van de ex-schoonouders, die op leeftijd zijn, bij hun overlijden niet zal overgaan op hun kleinkinderen (de kinderen van zijn partner), zoals eerder tussen hen is besproken, maar op hun zoon, de ex-partner van de partner van de consument en vader van haar kinderen. Er is al jarenlang geen contact met de ex-partner en de consument en zijn partner vrezen dat zij in dat geval zullen worden gedwongen om de woning te verkopen en op zeer korte termijn op zoek moeten gaan naar een nieuwe woning. Dat laatste zal in de huidige woningmarkt veel stress opleveren en de consument wil ook graag dat de kinderen van zijn partner in hun ouderlijk huis kunnen blijven wonen.

Daarnaast hebben de ex-schoonouders onlangs ook aangegeven de woning te willen verkopen omdat zij, in verband met hun gevorderde leeftijd, hun investering terug willen. De consument wil de ex-schoonouders uitkopen maar de registratie belemmert het aangaan van een hypothecaire financiering.

- De financiële situatie is goed. De consument beschikt over een vast dienstverband (sinds december 2020) en een bovenmodaal salaris. Er is nog een andere negatieve registratie maar de kredietverstrekker heeft toegezegd dat deze zal worden verwijderd. Er zijn geen schulden.

Het verweer

2.9 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 De commissie moet beoordelen of de bank de op naam van de consument geplaatste registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De regels waaraan de commissie de vordering toetst

3.2 De bank is aangesloten bij BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en BKR worden geregeld in het reglement CKI. De achterstandscodering is een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] De bank is in dit verband de verwerkings-verantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van de AVG.

3.3 Een verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, tenzij - kort gezegd, - de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.[2] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene vervolgens 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] De relevante artikelen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.

De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens staken, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.[3] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

3.4 De commissie zal dus een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie technisch juist is. De commissie zal daarom meteen overgaan tot die belangenafweging.

De wederzijdse belangen

3.6 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.8.

3.7 De bank heeft daartegenover het volgende aangevoerd. Het doel van de registratie is om de consument te behoeden voor overkreditering en andere problematische schuldsituatie en potentiële kredietverstrekkers te informeren dat de consument niet altijd in staat is geweest om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Het is in de gegeven omstandigheden belangrijk om de registratie met dit doel te handhaven. De consument heeft er namelijk niet alles aan gedaan om de negatieve registratie te voorkomen en op te lossen omdat hij lange tijd geen actie heeft ondernomen, niet heeft gereageerd op contactpogingen van de bank en betalingsregelingen niet is nagekomen. De vordering is pas 3 jaar na overdracht aan de deurwaarder volledig afbetaald. Ook is sprake van een andere negatieve registratie. Daarnaast is er geen noodzaak om nu het deel van de ex-schoonouders aan te kopen omdat de ex-schoonouders, dan wel de ex-partner van de consument indien deze erfgenaam wordt, de woning niet zonder medewerking van de partner van de consument kunnen verkopen. Ook moet mededeling tot verkoop volgens de geldleningsovereenkomst een jaar van tevoren worden gedaan, zodat de consument en zijn partner nog tijd hebben om andere woonruimte te zoeken.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de omstandigheden die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registratie in stand te houden. Voor dit oordeel zijn de volgende omstandigheden redengevend.

[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.9 Uit het dossier blijkt dat de consument pas enige tijd na het ontstaan van de achterstand is begonnen met aflossen en dat het vervolgens ook enkele jaren heeft geduurd voordat de, relatief lage, vordering van de bank is voldaan. De bank heeft een incassobureau moeten inschakelen omdat de consument de met de bank getroffen betalingsregelingen niet nakwam. Daarnaast waren er ook andere schulden. Hoewel de consument zijn schulden inmiddels heeft afgelost en dit een goede indicatie is dat hij zijn financiële zaken nu beter op orde heeft, kan hieruit nog onvoldoende worden afgeleid dat zijn huidige financiële situatie ook als structureel stabiel kan worden aangemerkt. Bij gebrek aan andere aanknopingspunten moet het ervoor worden gehouden dat de financiële situatie van de consument (pas) sinds oktober 2024 stabiel is. Er is sindsdien nog te weinig tijd verstreken om deze situatie ook als structureel stabiel aan te merken.

3.10 De wens van de consument om de ex-schoonouders uit te kopen, is begrijpelijk, maar het is de commissie niet gebleken van een acute noodzaak om dit nu te doen. Hoewel de commissie niet meegaat in de stelling van de bank dat de ex-schoonouders de woning niet kunnen verkopen zonder medewerking van de partner van de consument,[5] is van een serieus voornemen van de ex-schoonouders om de woning daadwerkelijk te verkopen niet gebleken. De consument heeft bijvoorbeeld niet gesteld dat de ex-schoonouders een aangetekende brief hebben verzonden, zoals bedoeld in de geldleningsovereenkomst (zie 2.7).

3.11 Gelet op het ontstaan van de vordering, het verloop van het incassotraject, de korte tijd die is verstreken sinds de plaatsing van de werkelijke einddatum en het ontbreken van een spoedeisend belang, komt de commissie tot het oordeel dat de belangen van de bank bij het handhaven van de registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan. De klacht is daarom ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

3.12 De commissie merkt daarbij wel op dat indien zich daadwerkelijk een acute noodzaak voordoet, een langere tijd van de bewaarperiode is verstreken, de consument dan (nog) financieel stabiel is en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, de consument de bank opnieuw kan verzoeken de negatieve registratie te verwijderen. De bank kan dan een andere afweging maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[5] Een rechter kan in beginsel vervangende toestemming voor verkoop verlenen.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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
Definities
Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. „persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2. „verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
7. „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   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.

Artikel 17
Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;

Artikel 21
Recht van bezwaar
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.