

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0066**

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klacht ontvangen op | 24 januari 2022                                                                                                                                                                                                                                     |
| Ingediend door      | De consument                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tegen               | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank                                                                                                                                                                                |
| Datum uitspraak     | 24 januari 2023                                                                                                                                                                                                                                     |
| Aard uitspraak      | Bindend advies                                                                                                                                                                                                                                      |
| Uitkomst            | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen                                                                                                                                                                                                                 |
| Bijlage             | Relevante bepalingen uit het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (het PIFI), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG), |

### **Samenvatting**

Registratie in het Incidentenregister en het EVR. BKR-registraties. De consument heeft in verband met een hypotheekaanvraag bij de bank een e-mail van de bank over de verwijdering van haar BKR-registraties aangepast en vervolgens ingediend bij de bank. Om die reden heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Incidentenregister en het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken. De consument vordert verwijdering van haar gegevens uit het Incidentenregister en het EVR alsmede verwijdering van de BKR-registraties. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het EVR; wel dient de registratieduur van beide registraties te worden verkort. Ten aanzien van de BKR-registraties heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er geen reden is om de BKR-registraties te schrappen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juni 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 1], Senior Adviseur Klachtenmanagement, mevrouw mr. [naam 2] en mevrouw mr. [naam 3], beiden advocaat.

- 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**

- 2.1 In september 2009 heeft de consument bij de bank een kredietfaciliteit (Prive Limiet Plus) van € 2.500,- (hierna: het krediet) op haar betaalrekening afgesloten.
- 2.2 Vanaf maart 2012 is er regelmatig sprake van een betalingsachterstand op het krediet. In de periode tot en met mei 2013 heeft de bank 11 herinneringsbrieven aan de consument gestuurd. Bij brief van 30 mei 2013 heeft de bank de consument gesommeerd tot betaling van de openstaande schuld van € 2.577,22. In deze brief heeft de bank de consument ook geïnformeerd dat een aanhoudende roodstand kan leiden tot registratie bij de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: het BKR). Op 6 juni 2013 heeft de bank de achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: het CKI) van het BKR laten plaatsen. Ook heeft de bank het dossier in juni 2013 overgedragen aan het incassobureau.
- 2.3 Op 2 juli 2013 heeft de consument met het incassobureau een betalingsregeling getroffen, waarna er op 2 juli 2013 een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI is geregistreerd. Op 8 juli 2013 hebben de consument en het incassobureau een tweede betalingsregeling getroffen. Omdat de consument die betalingsregeling niet is nagekomen, heeft het incassobureau op 3 januari 2014 het krediet opgeëist. Op 3 januari 2014 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geregistreerd. Op 8 augustus 2014 is het dossier overgedragen aan een deurwaarder.
- 2.4 Op 4 maart 2019 heeft de consument de openstaande vordering van € 3.415,88 volledig voldaan. De bank heeft na betaling als werkelijke einddatum 4 maart 2019 in het CKI geregistreerd. Deze datum geeft aan dat de vordering is voldaan. De registraties blijven vijf jaar, dus tot 4 maart 2024, zichtbaar in het CKI.
- 2.5 Op 4 maart 2019 heeft een vertegenwoordiger van de consument het incassobureau verzocht om de BKR-registraties te verwijderen. Dit verzoek heeft het incassobureau per brief van 5 maart 2019 afgewezen. Op 7 maart 2019 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank gevraagd om de BKR-registratie te verwijderen en dit verzoek heeft de bank op 14 maart 2019 afgewezen. Op 18 maart 2019 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank opnieuw verzocht om de BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft dit verwijderingsverzoek per e-mail op 21 maart 2019 afgewezen.
- 2.6 De consument heeft op 23 april 2019 via een hypotheekadviseur een hypotheek-aanvraag ingediend bij de bank. Op 25 april 2019 heeft de hypotheekacceptant van de bank als dossierstuk een e-mail van 21 maart 2019 (hierna: de e-mail) ontvangen.

In dit stuk dat van de bank afkomstig zou zijn, staat dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd. De hypotheekacceptant heeft de echtheid van die e-mail bij de bank geverifieerd. De bank heeft toen geconcludeerd dat het ingezonden stuk valselijk is opgemaakt. De werkelijke e-mail van de bank van 21 maart 2019 bleek op meerdere punten te zijn aangepast. Hierop is de bank een onderzoek gestart. Zij heeft de consument verschillende keren om opheldering gevraagd. De consument heeft uiteenlopende verklaringen voor de aangepaste e-mail gegeven.

- 2.7 Per brief van 27 juni 2019 heeft de bank aan de consument bericht dat haar persoonsgegevens zijn opgenomen in het Incidentenregister en in het Extern Verwijzingsregister (hierna: EVR) van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (hierna: SFH) voor de duur van acht jaar. Op 1 juli 2019 heeft de bank aangifte van valsheid in geschrifte gedaan.
- 2.8 In 9 juli 2019 heeft de toenmalige advocaat van de consument een klacht bij de bank over de registraties ingediend. In oktober 2021 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR. De bank heeft het bezwaar afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister en het EVR, althans verkorting van de duur van de opname. Ook vordert zij verwijdering van de registraties uit het CKI.
- 2.10 Ten aanzien van de registratie in het Incidentenregister en het EVR stelt de consument dat de bank op onterechte gronden haar persoonsgegevens heeft geregistreerd, althans dat de duur van de registraties buitenproportioneel is. Hiertoe voert zij de volgende argumenten aan:
- De consument heeft toegegeven dat zij betrokken is geweest bij het aanpassen van de e-mail. Destijds stond zij onder enorme druk en stress en haar hypotheekadviseur zou dit voor haar “fixen”. Uit angst dat zij geen geldlening zou krijgen, heeft zij hem niet gestopt en is de aangepaste e-mail ingediend bij de bank.
  - De opname in het EVR en het Incidentenregister is disproportioneel en weegt niet op tegen de persoonlijke belangen van de consument. Zij wordt onevenredig in haar belangen getroffen en de registraties hebben een grote impact op haar leven. Zij wil graag een hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een woning. Het aanpassen van de e-mail was een eenmalige gebeurtenis en zij heeft hier enorm veel spijt van. Ze biedt ook haar excuses aan voor het niet mee werken aan het onderzoek van de bank. De consument stond destijds onder enorme druk en was enorm kwetsbaar vanwege alle omstandigheden met haar ex-partner en de situatie met haar moeder.

Na een relatie van zeven jaar moest zij weer bij haar moeder gaan wonen. Die situatie was echter niet houdbaar. Daarna heeft zij een periode geen vaste woon- en verblijfplaats gehad. Ze beschikt niet over een eigen woonruimte en woont nu in bij een vriendin; daar betaalt ze ook huur. De consument wil graag een eigen leven opbouwen. Daarnaast is de consument al voldoende gestraft, omdat zij aan de verkoper van de woning, die zij al had gekocht, een contractuele boete van circa € 22.000,- moest betalen. Dit omdat zij geen hypothecaire geldlening kon afsluiten vanwege de BKR-registraties en zij de koopovereenkomst niet tijdig heeft ontbonden. Ze is bezig met het betalen van de boete.

- 2.11 Ten aanzien van de BKR-registraties heeft consument gesteld dat deze disproportioneel zijn en dat zij belang heeft bij verwijdering daarvan. Zij wil graag een hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een woning zodat ze een eigen leven kan opbouwen. Door de BKR-registraties lukt het haar niet om een hypothecaire geldlening af te sluiten, zoals ook uit de overgelegde afwijzingen van verschillende geldverstrekkers blijkt. De consument is thans financieel stabiel. Ze werkt sinds juli 2021 voor haar huidige werkgever en heeft een goed inkomen. Haar arbeids-overeenkomst is in februari 2022 verlengd. Naar verwachting krijgt ze in oktober 2022 een vaste arbeidsovereenkomst. Ze heeft de gehele vordering van de bank voldaan. Door de BKR-registraties kan zij ook geen huurwoning vinden, omdat de verhuur-instanties ook naar een BKR-overzicht vragen en zij hierop wordt afgewezen.

*Het verweer*

- 2.12 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**

#### Registratie in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister (EVR)

*Wat is het juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister?*

- 3.1 Allereerst zal de commissie de vraag beantwoorden of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in het Incidentenregister en het EVR van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in – met name – het EVR en het Incidentenregister voor de consument verstrekken consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van het EVR vaststellen dat er sprake is van opname in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s).

Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor opname van de persoonsgegevens van de consument in de genoemde registers.<sup>1</sup>

- 3.3 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument waren het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013 (hierna: PIFI), de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) van kracht. De opname van persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met het PIFI, de AVG en de UAVG.
- 3.4 Artikel 5.2.1 aanhef en onder a en b PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. Het moet gaan om gedragingen van de betrokkene die een bedreiging vormen, vormen of kunnen vormen voor de (financiële) belangen van een financiële instelling, alsmede voor de continuïteit en integriteit van de financiële sector. De strafrechtelijke aard van de te verwerken persoonsgegevens brengt mee dat deze gegevens in voldoende mate moeten vaststaan. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen. Een strafrechtelijke veroordeling is niet vereist, maar anderzijds is de enkele verdenking van betrokkenheid bij een strafbaar feit in de zin van een vermoeden van schuld, zoals dat kan blijken uit een aangifte, niet voldoende. Als maatstaf heeft te gelden of de vastgestelde gedragingen een ‘zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld’ opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.<sup>2</sup>

*Mocht de bank de gegevens van de consumenten opnemen in het EVR?*

- 3.5 De bank stelt dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de financiële belangen van haar klanten en/of medewerkers alsmede de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector. De bank heeft in dit kader aangevoerd dat het vervalsen van de e-mail kan worden gekwalificeerd als valsheid in geschrift en dat de registratie in het EVR en het Incidentenregister gerechtvaardigd is.

---

<sup>1</sup> Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en GC Kifid nrs. 2017- 717 en 2018-377.

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710.

- 3.6 Niet in geschil is dat de e-mail van de bank van 21 maart 2019 is aangepast en dat deze in verband met de hypotheekaanvraag bij de bank is ingediend. De consument heeft ook toegegeven dat zij bij deze handelingen betrokken was. Naar het oordeel van de commissie levert het manipuleren van gegevens een gegronde verdenking op van fraude. En dat is een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel de bank als de financiële sector als geheel.<sup>3</sup> Door dergelijke handelingen worden immers (potentieel) de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild. De commissie is van oordeel dat sprake is van valsheid in geschrift en het gebruik van dat vervalste geschrift. De commissie leidt het oogmerk tot misleiding af uit het feit dat met medeweten van de consument de e-mail is aangepast (en dit bij de aanvraag heeft ingediend met het doel een hypothecaire lening tot stand te doen komen, die anders niet tot stand gekomen was).
- 3.7 Het bovenstaande brengt mee dat aan de vereisten voor registratie in het EVR zoals genoemd in artikel 5.2.1 onder a en b PIFI is voldaan. Dat betekent dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht registreren.

*Is de registratie in het EVR proportioneel?*

- 3.8 Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet de bank bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (hier: de consument) meewegen.<sup>3</sup> Het is in eerste instantie aan de bank om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal zij moeten onderbouwen op grond waarvan zij disproportioneel wordt geraakt in haar belangen en waarom haar belang zwaarder weegt dan dat van de bank.
- 3.9 Met betrekking tot de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister merkt de commissie het volgende op. In artikel 5.3.2 PIFI (voor het EVR) en artikel 4.3.2 PIFI voor het Incidentenregister) is bepaald dat de verwijdering van de gegevens moet plaatsvinden uiterlijk acht jaar na opname van het betreffende gegeven in het EVR c.q. Incidentenregister. Zonder een op de feiten van een zaak en de duiding van het verwijt dat aan de consument wordt gemaakt, alsmede een daarop toegesneden motivering, kan een standaard registratieduur van acht jaar niet als uitgangspunt gelden.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> GC Kifid 5 juli 2016, 2016-302.

<sup>4</sup> GC Kifid 2022-335 en 2022-0390.

De commissie is van oordeel dat in de proportionaliteitsafweging alle omstandigheden van het geval in hun onderlinge verband moeten worden meegewogen. Er moet niet worden ‘afgeteld’ vanaf acht jaar, zoals de bank heeft gedaan, maar ‘opgeteld’, in die zin dat de registratietermijn langer zal zijn naarmate de gedragingen van de consument, een groter risico vormt voor de financiële sector.<sup>5</sup>

- 3.10 Ten aanzien van proportionaliteit van de registratie in het EVR en de duur van deze registratie, heeft de bank gesteld dat de gedragingen van de consument een bedreiging vormen voor de belangen van de bank en de financiële sector. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument. Voorts heeft de bank gesteld dat de consument haar belang onvoldoende heeft aangetoond. Volgens de bank zijn er geen (bijzondere) omstandigheden aanwezig die verwijdering of verdere verkorting van de externe registraties rechtvaardigen.
- 3.11 In overweging 2.10, laatste streepje, zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden beschreven. De consument heeft daarmee geconcretiseerd waarom en hoe zij door de registraties wordt belemmerd.
- 3.12 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift een ernstig vergrijp is. De bank mocht erop vertrouwen dat de consument de informatie die zij ten behoeve van de hypotheekaanvraag heeft aangeleverd niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.<sup>6</sup> Daar staat echter tegenover dat de consument zowel schriftelijk alsook tijdens de hoorzitting spijt heeft betuigd. Hoewel de consument het aanpassen van de e-mail hiermee niet ongedaan heeft gemaakt, heeft de consument wel toegegeven wat zij heeft gedaan. De bank heeft geen schade geleden, anders dan de kosten van onderzoek en behandeling van de fraude. Verder is het aannemelijk geworden dat de consument destijds de ernst van haar gedraging niet geheel heeft overzien. Deze omstandigheden alsmede de belemmering voor de consument in de privésfeer leggen voor de commissie echter een zodanig gewicht in de schaal dat de EVR-registratie dient te worden verkort. Naar het oordeel van de commissie, moeten de persoonsgegevens van de consument, mede gelet op de registratie in het CKI, uiterlijk 4 maart 2024 uit het EVR worden verwijderd. Voor dit oordeel is ook van belang de consument weer enig perspectief te bieden, ondanks de ernstige fout die zij heeft gemaakt.

*Mocht de bank de gegevens van de consument opnemen in het Incidentenregister?*

- 3.13 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

---

<sup>5</sup> GC Kifid 2022-0957.

<sup>6</sup> GC Kifid 2021-0472.

Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens in het Incidentenregister blijven staan. De commissie ziet geen aanleiding voor een langere duur van de registratie in het Incidentenregister dan in het EVR. Dat betekent dat ook de registratieduur in het Incidentenregister dient te worden verkort. Dit betekent dat de persoonsgegevens van de consument uiterlijk 4 maart 2024 eveneens uit het Incidentenregister verwijderd moeten worden.

#### De registraties in het CKI bij het BKR

- 3.14 Voorts vordert de consument verwijdering van de registraties uit het CKI van het BKR.
- 3.15 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

#### *Het juridische kader van de belangenafweging*

- 3.16 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

#### *Juridisch kader van de belangenafweging*

- 3.17 De BKR-registratie houdt 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. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.<sup>7</sup>
- 3.18 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.

---

<sup>7</sup> HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).



De verwerkings- verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. 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.<sup>8</sup>

- 3.19 De registraties bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar zichtbaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 4 maart 2024. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.
- 3.20 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

#### *De belangenafweging*

- 3.21 In overweging 2.11 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de BKR-registraties wordt belemmerd.
- 3.22 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten verstrekte kredieten. Het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Volgens de bank weegt het belang van de consument niet op tegen de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties. In dat kader voert de bank (onder meer) aan dat er vanaf 2009 sprake was van een problematische schuldensituatie. Ook de in 2013 met het incassobureau overeengekomen betalingsregelingen zijn door de consument niet nagekomen. Pas in 2019 heeft de consument de volledige vordering voldaan.

---

<sup>8</sup> Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.23 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de 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.
- 3.24 Wat voor de consument spreekt, is dat zij de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat de consument pas zeven jaar na het ontstaan van de achterstand de schuld aan de bank heeft voldaan. Verder vindt de commissie het relevant dat de consument op geen enkele wijze heeft gereageerd op brieven van de bank. Ook de betalingsregelingen is zij niet nagekomen. Hoewel de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, liggen deze in haar risicosfeer. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit.
- 3.25 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op het voorgaande en de lange duur van de betalingsproblemen ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarbij is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. Dit betekent dat het klachtonderdeel ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

*Tot slot*

- 3.26 De commissie wenst te benadrukken dat de consument de bank kan verzoeken tot heroverweging van de registraties in het Incidentenregister, het EVR en het CKI, als sprake is van gewijzigde omstandigheden in haar leven.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe en beslist dat de bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd de duur van de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR verkort, zodat deze registraties uiterlijk op 4 maart 2024 worden verwijderd. Al het overige wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Relevante artikelen uit het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 23 oktober 2013**

#### **2. Begripsbepalingen**

In dit protocol wordt verstaan onder:

*Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.*

#### **3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister**

*3.1.1 Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister, waarin door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen worden vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een (mogelijk) Incident. (...)*

*3.1.2 Aan het Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. (...)*

#### **4 Incidentenregister**

##### **4.1 Doel Incidentenregister**

*4.1.1 Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

*"Het geheel aan verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:*

- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, van de financiële instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de financiële instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de financiële instelling behoort, de financiële instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen."*

##### **4.2 Toegang tot het Incidentenregister**

*(...)*

*4.2.3 De gegevens uit het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN, FOV en SFH (de fraudeloketten).*

*(...)*

##### **4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister**

*(...)*

*4.3.2 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opnamen in het Incidentenregister rechtvaardigt.*

#### **5 Extern Verwijzingsregister**

##### **5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister**

*5.1.1 Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Externe Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

## 5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a) De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b) In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Dit houdt in dat Veiligheidszaken vaststelt, dat het belang van opname in het Externe Verwijzingsregister prevaleert boven de mogelijk nadelige gevolgen voor de Betrokkene als gevolg van opname van zijn Persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister.

## 5.3 Verwijdering van gegevens uit het Extern Verwijzingsregister

(...)

5.3.2 Verwijdering van Verwijzingsgegevens uit het Extern Verwijzingsregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan en opname in het Extern Verwijzingsregister conform artikel 5.2.1 Protocol heeft plaatsgevonden.

## Relevante artikelen uit de 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 identicator 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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 10**

### **Verwerking van persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten**

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen mogen op grond van artikel 6, lid 1, alleen worden verwerkt onder toezicht van de overheid of indien de verwerking is toegestaan bij Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die passende waarborgen voor de rechten en vrijheden van de betrokkenen bieden. Omvattende registers van strafrechtelijke veroordelingen mogen alleen worden bijgehouden onder toezicht van de overheid.

## **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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

(...)

## **21 Recht van bezwaar**

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. (...)

## **Relevante artikelen uit de UAVG**

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

(...)

2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoefte verwerkt:

(...)

b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

(...)

4 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen ten behoeve van derden worden verwerkt:

(...)

b. indien deze derde een rechtspersoon is die in dezelfde groep is verbonden als bedoeld in artikel 24b van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek (...)