

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0323

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

Datum uitspraak	15 april 2024
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-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties die op zijn naam in het CKI bij BKR zijn geplaatst. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In het verleden heeft de consument samen met zijn partner bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Vanaf medio 2012 zijn er ongeoorloofde betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. In maart 2013 heeft de bank een betalingsregeling met de consument afgesproken en de consument erop gewezen dat er een registratie bij het BKR zou volgen indien de achterstand niet zou worden ingelopen. Omdat betalingen uitbleven, heeft de bank op 4 maart 2014 de achterstand met een code A in het CKI laten registreren.
- 2.3 In de periode hierna zijn de achterstanden verder opgelopen. Er zijn nieuwe betalingsregelingen met de consument getroffen, maar de consument is de betalingsafspraken niet nagekomen. De bank heeft vervolgens de gehele vordering opgeëist en op 10 november 2015 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. De bank heeft daarna de consument verzocht mee te werken aan een onderhandse verkoop van zijn woning. De consument heeft dit geweigerd. De bank is toen overgegaan tot een executoriale verkoop van de woning met een restschuld als gevolg.
- 2.4 Op enig moment heeft de consument een verzoek ingediend om toegelaten te worden tot de wettelijke schuldhulpverlening (WSNP). Dit verzoek is gehonoreerd en op 17 maart 2023 heeft de consument het WSNP-traject afgerond met een schone lei. De bank heeft haar vordering van ruim € 26.000,- vervolgens afgeboekt. Op 17 maart 2023 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking) in het CKI laten registreren en diezelfde datum als werkelijke einddatum van het krediet laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar.
- 2.5 De consument heeft de bank gevraagd de registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. 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*

- 2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.
- 2.7 De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. De huidige huurwoning van de consument verkeert in een slechte staat. De woning is slecht geïsoleerd en vochtig, waardoor het gezin van de consument voortdurend last heeft van gezondheidsklachten. De verhuurder heeft vele toezeggingen gedaan om de woning te verbeteren, maar komt deze toezeggingen niet na. De consument heeft gekeken of hij in aanmerking kan komen voor een andere huurwoning, maar ook hier ondervindt de consument hinder van de registraties.
- 2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2008 is de consument gescheiden. De woning waar de consument met zijn ex-partner heeft gewoond, werd aangehouden.

Met zijn nieuwe partner heeft de consument toentertijd een andere woning gekocht en hiervoor een hypothecaire geldlening afgesloten. Om zijn ex-partner uit te kunnen kopen heeft de consument bij een andere bank een krediet afgesloten. Naast deze betalingsverplichtingen had de consument ook nog andere kosten zoals alimentatiekosten en viel zijn inkomen terug door de zorg voor zijn zoon, waardoor hij minder kon werken. Er ontstonden achterstanden en er werd loonbeslag gelegd. Om zijn betalingsproblemen te kunnen oplossen heeft de consument om hulp gevraagd en is een WSNP-traject gestart. Dit traject heeft hij in maart 2023 met een schone lei afgerond.

- 2.9 De consument heeft zich volledig ingezet om zijn betalingsproblemen op de juiste manier te kunnen oplossen. Hij hoopt nu de mogelijkheid te kunnen krijgen zijn leven weer te kunnen hervatten. De consument heeft van het gehele traject geleerd. Hij werkt fulltime en beschikt over een vast dienstverband. Het laatste wat de toekomst en gezondheid van hem en zijn gezin in de weg staat zijn de registraties.

*Het verweer*

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar gaat het in deze zaak om?*

- 3.1 Deze zaak gaat om de vraag of de bank de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

*Juridisch kader van de belangenafweging*

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.<sup>2</sup>

- 3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AV heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.<sup>3</sup>
- 3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

#### *Belangenafweging*

- 3.7 De consument heeft onder 2.7 tot en met 2.9 zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en heeft de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.
- 3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De bank begrijpt de wens van de consument een woning aan te kopen. Hoewel de wens om te wonen in een gezonde leefomgeving vanzelfsprekend is, kan dit, naar de mening van de bank, in ieder geval op dit moment, nog niet leiden tot verwijdering van de registraties. Het kopen van een woning is geen zwaarwegend belang en maakt de registraties niet disproportioneel, aldus de bank.
- 3.9 De afgelopen tien jaar zijn er ernstige betalingsproblemen geweest. Er heeft een openbare verkoop van de woning plaatsgevonden en de consument heeft een WSNP-traject doorlopen. Dat de consument met het doorlopen van het traject een schone lei heeft verkregen is te prijzen, maar daarmee is nog niet aangetoond dat de financiële situatie van de consument op dit moment stabiel is. De huidige financiële situatie is een rechtstreeks gevolg van de substantiële afboeking die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen. De consument dient in ieder geval een langere periode van de bewaartermijn te benutten om zijn financiële stabiliteit meer vorm te geven.

---

<sup>2</sup> Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>3</sup> Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De bank sluit niet uit dat een belangenafweging in de toekomst tot een andere uitkomst zal leiden, maar op dit moment geldt dat gelet op de betaalhistorie van de consument alsmede de korte duur die is verstreken sinds de aanvang van bewaartermijn, de belangen bij behoud van de registraties dienen te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering. Het verzoek tot verwijdering komt veel te vroeg.

- 3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.11 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een dermate ernstige schuldensituatie, dat de consument uiteindelijk in een WSNP-traject terecht is gekomen.
- 3.12 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij het WSNP-traject met een schone lei heeft beëindigd, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen uit het verleden. Daar komt bij dat de huidige financieel stabielere situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van ruim € 26.000,- die de bank heeft moeten doen. Verder acht de commissie van belang dat het WSNP-traject pas in maart 2023 is afgerond. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.
- 3.13 Tenslotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.
- 3.14 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn gezin graag een nieuwe start wenst te maken in een gezonde leefomgeving en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. De bewaarperiode van 5 jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake.

#### 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](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 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 oktober 2023, 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

### Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

#### Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) „**persoonsgegevens**”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
- 2) „**verwerking**”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

#### Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
  - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
  - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
  - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
  - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
  - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
  - f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

#### Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
  - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
  - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
  - c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
  - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
  - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
  - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

#### Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsoverweging.

(...)



## Algemeen Reglement CKI

### Artikel 12

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 13

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

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

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.

(...)