

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0717**

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. Zij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van de consument in dit geval zwaarwegender weegt dan het belang van de bank. De bank dient de registratieduur dan ook te verkorten tot drie jaar. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

### **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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juli 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft in januari 2009, op 18-jarige leeftijd, een studentenkrediet (hierna: het krediet) met een limiet van € 2.500,- afgesloten bij de bank.

- 2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan op het krediet. In januari 2011 zijn partijen een betalingsregeling overeengekomen; deze is door de consument niet nagekomen. In juli 2011 heeft de bank bericht ontvangen dat de consument zich tot een schuldhulpverlener heeft gewend. Hierop heeft de bank de schuldhulpverlener geïnformeerd over de openstaande schuld van de consument.
- 2.3 Bij brief van 20 juni 2012 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij geen reactie meer heeft ontvangen van de schuldhulpverlener en dat zij er van uit gaat dat het schuldhulptraject is beëindigd. In die brief heeft de bank herhaald dat sprake is van een betalingsachterstand en heeft zij de consument verzocht om het tekort aan te zuiveren. Ook staat in de brief vermeld dat niet betalen kan leiden tot registratie bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 3 juli 2012 heeft de bank een achterstandscodering (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) voor het doorlopend krediet.
- 2.4 Bij brief van 11 september 2012 heeft de bank het studentenkrediet opgeëist. De uitstaande schuld bedroeg op dat moment € 3.465,18. De bank heeft haar vordering op de consument overgedragen aan een incassobureau. Op 12 juli 2013 is een betalingsregeling voor € 75,- per maand afgesproken; deze is niet nagekomen door de consument. Gedurende 2014 heeft de consument niet gereageerd op sommaties en pogingen tot telefonisch contact vanuit het incassobureau.
- 2.5 In 2015 heeft de consument het incassobureau geïnformeerd dat zij niet in staat is om de volledige vordering te voldoen en heeft zij verzocht om een akkoord voor een finale kwijting. Dit verzoek is afgewezen. Omdat de consument niet betaalde, is de deurwaarder tot dagvaarden overgegaan. Hierop is met de consument een betalingsregeling getroffen en in juni 2021 is de vordering volledig voldaan, waarna een werkelijke einddatum (14 juni 2021) in het CKI is opgenomen. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in juni 2026 verdwijnen.
- 2.6 Begin 2022 heeft de consument het incassobureau gevraagd de registraties op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. Dit verzoek is door het incassobureau afgewezen. Wel heeft het incassobureau met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 met datum 11 september 2012 in het CKI laten plaatsen. 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 van de consument*

- 2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Zij voert daartoe het volgende aan:

- De registraties belemmeren de consument en haar echtgenoot bij het verkrijgen van een (aanvullende) geldlening. Ze hebben deze geldlening nodig om de zolder van hun woning te verbouwen. Deze verbouwing is vanwege hun privésituatie, dringend gewenst. Ook kunnen zij de bestaande hypothecaire geldlening niet op hun beide namen zetten. Dit is ook door een potentiële geldverstrekker aan de consument meegedeeld.
- De consument heeft in haar jongvolwassen leven enkele moeilijke jaren, zowel op financieel als ook persoonlijk vlak, gehad. Zij moest op jonge leeftijd uit huis en moest toen ook in haar eigen levensonderhoud voorzien. Hoewel zij naast school ook werkte, was dit niet voldoende om haar rekeningen te betalen. Toen ze 18 jaar werd, werd ze overspoeld door rekeningen waar zij geen kaas van had gegeten, zoals de zorgverzekering. Hierdoor stapelden de rekeningen zich op. Ze kon toen heel eenvoudig het krediet bij de bank afsluiten. Ze had dit krediet nodig om in haar basisbehoeften te voorzien. Ze dacht dat ze dit krediet eenvoudig zou kunnen aflossen, maar het leidde tot nog meer financiële problemen. De consument heeft zich in 2011 tot de schuldhulpverlening gewend, maar daar kwam weinig uit; de schulden liepen allen maar op. Uiteindelijk heeft zij haar leven weer kunnen oppakken en heeft zij haar schulden bij de bank en andere schuldeisers op eigen kracht volledig afbetaald; daarom heeft de afbetaling van de vordering lang geduurd.
- Op financieel gebied heeft de consument een behoorlijk zware les gehad, waarvan zij heeft geleerd. Ze was toen jong en onervaren. Ze wil echt nooit meer in een dergelijke situatie terecht komen. Haar huidige situatie is volledig anders dan op het moment dat de registraties ontstonden. De consument en haar echtgenoot hebben inmiddels een stabiele financiële situatie. Ze hebben allebei een vaste baan met een goed inkomen. Ze hebben geen problematische schulden. Ook beschikken zij over spaargeld. Zij is ook bewindvoerder voor een familielid.

*Het verweer van de bank*

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 gaat deze zaak over?*

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties drie jaar na 14 juni 2021, dus op 14 juni 2024, dient te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 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.

*Dient de bank de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 op grond van de belangenafweging te verwijderen?*

- 3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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 registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.<sup>1</sup> Daarin is bepaald 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.
- 3.5 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>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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.

- 3.6 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 14 juni 2026. 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 diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

#### *Belangenafweging*

- 3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn beknopt weergegeven in overweging 2.8. De consument heeft in de schriftelijke stukken alsook tijdens de mondelinge behandeling uitvoerig haar privésituatie toegelicht en haar belangen bij verwijdering van de registraties nader uitgelegd. Omdat het zulke persoonlijke omstandigheden van haar en haar gezin betreft, vindt de commissie het niet gepast om deze in de uitspraak vermelden. Uit de door de consument gegeven toelichting is duidelijk geworden dat de verbouwing van de zolder dringend gewenst is.
- 3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert aan dat sprake is geweest van een langdurig en moeizaam incassotraject. Betalingsregelingen zijn niet altijd nagekomen en uiteindelijk is pas betaald nadat de consument gedagvaard was. De bank voegt daaraan toe dat, hoewel zij begrip heeft voor de privésituatie van de consument, er in deze zaak geen sprake is van zodanig bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties vijf jaar in stand te houden. Dat de consument de gehele registratieduur van vijf jaar bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Ook de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen in dit geval naar het oordeel van de commissie niet op tegen de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.
- 3.10 De consument heeft uitgelegd wat de aanleiding was voor het aangaan van het krediet en dat zij ten tijde van het afsluiten van het krediet alsook in de periode daarna in een zeer moeilijke fase van haar leven verkeerde. Uit de door de consument gegeven toelichting is duidelijk geworden dat zij een zeer moeilijke fase doormaakte.

Vanwege het persoonlijke karakter van die omstandigheden acht de commissie het niet gepast om die in de uitspraak te vermelden.

- 3.11 Met de bank is de commissie van oordeel dat het aflossen van de schuld zeer moeizaam is verlopen. Dat zo zijnde heeft de consument, toen haar leven in een rustiger vaarwater kwam, de verantwoordelijkheid op zich genomen om een regeling te treffen en de vordering van de bank volledig te voldoen. Het spreekt voor de consument dat zij uiteindelijk al haar schulden op eigen kracht volledig heeft afgelost.
- 3.12 Daarnaast heeft de consument sinds het ontstaan van de schuld haar financiële situatie aanzienlijk weten te verbeteren; ten tijde van het ontstaan van de betalingsproblemen was zij jong, studerend en onervaren op het gebied van financiën. Thans is zij al geruime tijd in loondienst en geniet een vast inkomen. Daarbij komt dat de consument afdoende heeft onderbouwd dat zowel zij als haar partner over voldoende inkomsten en spaargeld beschikken om te voorkomen dat er nieuwe betalingsproblemen zullen ontstaan. Verder heeft de consument geen lopende kredieten meer. De commissie is daarom van oordeel dat sprake is van een voldoende stabiele financiële situatie die al geruime tijd duurt en waarvan voldoende aannemelijk is dat deze de komende jaren niet ingrijpend zal wijzigen. Hierbij weegt de commissie tevens mee dat de consument blijkt heeft gegeven dat zij van het verleden heeft geleerd en er alles aan doet en zal doen om herhaling te voorkomen.
- 3.13 Voorts is voldoende duidelijk geworden dat de verbouwing van zolder dringend gewenst is en dat de consument daarvoor een aanvullende geldlening nodig heeft. Er is in het onderhavige geval sprake van een opeenstapeling van belangen aan de zijde van de consument én haar gezin, die maken dat een registratie van vijf jaar niet gerechtvaardigd is.
- 3.14 In het licht van het voorgaande en de hinder die de consument van de registratie ondervindt komt de commissie tot de conclusie dat het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registratie vijf jaar lang in het CKI zichtbaar blijft. De commissie acht in dit geval een registratieperiode van drie jaar proportioneel en bepaalt daarom dat de vijfjaarstermijn met twee jaar dient te worden verkort. De bank dient de registratie daarom drie jaar na 14 juni 2021, dus op 14 juni 2024 te verwijderen.

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

De commissie beslist dat de bank de registraties in het CKI van het BKR op naam van de consument op 14 juni 2024 dient te (laten) verwijderen. Al het overige wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 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 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 2022, 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**

### **Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)**

#### **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.

### **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 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 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.

(...)