

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0743**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI versie 1 januari 2022

### **Samenvatting**

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. De commissie oordeelt dat de niet is komen vast te staan dat de vereiste vooraankondigingsbrief aan de consument is verstuurd. De achterstands-codering moet om die reden worden verwijderd. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 overweegt de commissie dat het belang van de bank bij het in stand houden daarvan op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering. De bijzonderheidscode 2 moet daarom blijven staan.

### **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 De consument heeft op 17 juli 2019 een aflopend krediet afgesloten bij de bank voor een bedrag van € 15.000,-.

- 2.2 In 2020 is er een betalingsachterstand ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het krediet. In verband daarmee heeft de consument in september 2020 beschermingsbewind aangevraagd.
- 2.3 De bank heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met de consument over de achterstanden. De consument heeft zijn bewindvoerder op 3 november 2020 verzocht contact op te nemen met de bank. De bewindvoerder heeft de consument daarop geïnformeerd dat hij de bank op 27 oktober 2020 al had ingelicht over het bewind.
- 2.4 Vanwege aanhoudende achterstanden heeft de bank op 25 november 2020 een achterstandscodering laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR).
- 2.5 De bank heeft het krediet op 5 februari 2021 opgeëist en dat per die datum geregistreerd in het CKI van het BKR met een bijzonderheidscode 2.
- 2.6 De consument heeft de openstaande schuld op 7 februari 2022 volledig afgelost. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.
- 2.7 Het beschermingsbewind is in mei 2022 beëindigd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam en stelt dat hij een dusdanig zwaar belang heeft bij verwijdering daarvan, dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:
  - De achterstanden zijn in 2020 ontstaan als gevolg van persoonlijke problemen. Door psychische problemen is de consument het overzicht verloren van zijn betalingsverplichtingen en zijn er achterstanden ontstaan. De consument heeft hulp gezocht in de vorm van beschermingsbewind om het overzicht terug te krijgen en heeft het traject vervolgens netjes gevolgd. Hij ging er vanuit dat de bewindvoerder het contact met de bank over de achterstanden zou oppakken en is daarom zelf minder proactief geweest.
  - De consument heeft altijd de intentie gehad om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, maar is daartoe niet in staat geweest vanwege een depressieve periode. De negatieve BKR-registraties waarvan hij lange tijd de gevolgen moet dragen, staan niet in verhouding tot de korte periode waarin het slecht met de consument ging. Uiteindelijk is de schuld aan de bank in minder dan twee jaar terugbetaald, geruime tijd sneller dan met de bank was overeengekomen.

- De kans op nieuwe betalingsproblemen is zeer beperkt. De consument heeft een goed inkomen en heeft zijn financiën goed op orde. Samen met zijn partner beschikt hij over ongeveer € 10.000,- aan eigen middelen. Hij is van plan om met zijn partner samen te gaan wonen. Hij beschikt zelf echter niet over een zelfstandige woonruimte. Een huurwoning is duur en bovendien is het lastig om een geschikte huurwoning te vinden. Zij willen daarom samen in de woning van zijn partner en haar ex-partner gaan wonen door de ex-partner uit te kopen. De negatieve BKR-registraties staan daar echter aan in de weg, omdat hij hierdoor geen hypothecaire geldlening kan afsluiten.

*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 draait deze zaak om?*

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de achterstandscodering moet laten verwijderen, maar dat de bijzonderheidscode 2 kan blijven staan. Zij licht dat hieronder toe.

*Algemeen*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.<sup>1</sup> Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.<sup>2</sup> In zo'n geval wordt een achterstandscade A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.<sup>3</sup> Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.<sup>4</sup> Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

---

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

<sup>2</sup> Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

<sup>3</sup> Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

<sup>4</sup> Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

### *Zijn de BKR-registraties technisch juist?*

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er in 2020 achterstanden zijn ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. De bank is echter ook verplicht om, voordat zij een achterstandscodeling registreert, een vooraankondigingsbrief aan de consument te sturen waarin zij hem waarschuwt voor de achterstand en hem wijst op haar verplichting om daar melding van te maken bij het BKR. De bank heeft niet aangetoond dat zij een vooraankondigingsbrief aan de consument heeft gestuurd, ondanks dat de commissie de bank bij het opvragen van een verweerschrift expliciet heeft gevraagd de vooraankondigingsbrief te overleggen. Ten aanzien van de achterstandscodering is de commissie daarom van oordeel dat de bank niet heeft voldaan aan de verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De achterstandscodering dient daarom te worden verwijderd.
- 3.4 Voor de bijzonderheidscode 2 is geen vooraankondigingsbrief vereist. De commissie stelt vast dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de vordering is opgeëist. Deze registratie is daarom terecht geplaatst.

### *Belangenafweging*

- 3.5 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument 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.
- 3.6 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-registraties 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.
- 3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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>5</sup>

- 3.8 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 het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.9 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens hem aanleiding geven de registraties te verwijderen zijn hierover onder 2.8 weergegeven. De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. De BKR-registraties zijn correct en actueel. Hoewel de bank het betreurt dat de consument een moeilijke periode heeft doorgemaakt, neemt dat niet weg dat hij verantwoordelijk blijft voor zijn betalingsverplichtingen. De bank heeft de consument meermaals verzocht om contact op te nemen om tot een minnelijke oplossing te komen, zonder resultaat. Zijn belang om met zijn partner een woning te kopen is niet voldoende zwaarwegend dat de BKR-registraties niet langer in stand kunnen blijven. De bank wijst er verder op dat sinds de werkelijke einddatum pas een ruime anderhalf jaar – van de totale bewaartermijn van vijf jaar – is verstreken. Gelet daarop moeten de BKR-registraties op dit moment in stand blijven, aldus de bank.
- 3.10 De commissie komt tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de achterstandscodering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij beschikt over een goed inkomen en dat het niet is gebleken dat hij op dit moment nog andere schulden of achterstanden heeft. Dat neemt echter niet weg dat sprake is geweest van een niet-geringe schuldensituatie die ongeveer anderhalf jaar heeft geduurd. De consument had daarnaast ook nog andere problematische schulden. Ook weegt mee dat de consument tijdens het ontstaan van de schulden ook al over een goed inkomen beschikte en dat toch achterstanden zijn ontstaan. De commissie heeft begrip voor de moeilijke periode die de consument heeft doorgemaakt, maar merkt op dat het zijn verantwoordelijkheid blijft om zijn betalingsverplichtingen na te komen. Daarbij weegt de commissie mee dat de consument wel degelijk maatregelen heeft genomen door een bewindvoerder in te schakelen. Uit de stukken blijkt ook dat de consument na telefonisch contact met de bank zijn bewindvoerder dringend heeft verzocht contact met de bank op te nemen, waarop de bewindvoerder antwoordde dat hij reeds contact heeft opgenomen met de bank.

---

<sup>5</sup> Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Hoewel de consument een meer proactieve houding had kunnen innemen, is het begrijpelijk dat hij ervan uitging dat zijn bewindvoerder contact zou opnemen met de bank.

- 3.11 Ten aanzien van het belang van de consument bij verwijdering van de registraties overweegt de commissie dat de wens om gebruik te maken van de mogelijkheid om de ex-partner van zijn partner uit te kopen begrijpelijk is. Dat is op zichzelf echter onvoldoende om te kunnen spreken van een dusdanig zwaarwegend belang dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden. Het is niet gebleken dat sprake is van een acute noodzaak om een woning te kopen. Daar komt bij dat pas anderhalf jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Deze omstandigheden tezamen leiden de commissie tot het oordeel dat het belang van potentiële kredietverstrekkers om van de betaalhistorie van de consument op de hoogte te zijn op dit moment prevaleert boven het belang van de consument en de consument nog langer dient te worden beschermd tegen overkreditering.
- 3.12 Gelet op de voorgaande overwegingen is de slotsom dat de achterstandscodes niet juist is geregistreerd en daarom verwijderd dient te worden. De bijzonderheidscode 2 moet echter in stand blijven omdat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de achterstandscodes op naam van de consument binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak uit het CKI moet (laten) verwijderen.
- wijst het anders gevorderde 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 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming**

### **Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022**

#### **Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld**

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

#### **Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld**

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 39 Verplichtingen zakelijke klant**

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*
2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*
3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*
4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*



## **Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming**

### **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**

I. 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 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.*

*(...)*