

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0302

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst. De bank voert aan dat zij het nog te vroeg vindt om de registraties te verwijderen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de consument bij verwijdering van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de bank bij instandhouding daarvan. De vordering wordt 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 30 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mr. [naam].
- 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 december 2014 samen met haar toenmalige echtgenoot een lening van € 36.500,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet).
- 2.2 Op 4 juli 2015 is met betrekking tot het krediet een A-codering (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) geplaatst.
- 2.3 Op 3 oktober 2017 is daar een 2-codering (opeising) aan toegevoegd.

- 2.4 In 2017 heeft de consument samen met haar toenmalige echtgenoot bewind aangevraagd. In 2019 is zij gescheiden. In 2020 is een minnelijk schuldsaneringstraject gestart. Vanuit dat traject is op 29 januari 2021 een voorstel gedaan aan de bank. Dit voorstel is door de bank geaccepteerd.
- 2.5 Op 26 oktober 2023 is de minnelijke schuldsanering afgerond. De bank heeft op dat moment een bedrag van € 19.000,- afgeboekt. De bank heeft op die datum daarom een 3-codering (afboeking) geplaatst en heeft deze datum tevens als werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst en vergoeding van de kosten van € 2.600,- die zij voorafgaand aan de procedure bij Kifid heeft gemaakt.
- 2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De schulden zijn ontstaan doordat zij in haar vorige huwelijk te maken kreeg met verslavingsproblematiek van haar toenmalige echtgenoot. Hij had een alcohol – en gokverslaving en gaf al hun financiële middelen uit aan drank en gokken. Zij erkent haar medeverantwoordelijkheid voor het aangaan van het onderhavige krediet, maar heeft haar verantwoordelijkheid genomen en geprobeerd betalingsregelingen te treffen. Vanwege een grote schuld bij de belastingdienst was dit lastig, maar zij heeft zich vrijwillig gedurende zes jaar onder bewind laten stellen en heeft drie jaar in de minnelijke schuldsanering gezeten. De consument wil graag met haar nieuwe echtgenoot een huis kopen en verhuizen naar een rustigere omgeving, maar het verkrijgen van een financiering daarvoor lukt vanwege de BKR-coderingen niet. Vanwege medische problemen is de huidige woonomgeving niet meer geschikt. Als zij moet wachten tot de vijfjaarstermijn is verstreken, dan wordt het vanwege haar leeftijd lastiger een woning-financiering te verkrijgen. Zij is momenteel financieel stabiel. Er zijn geen schulden meer en er is inmiddels ook spaargeld. Op basis van haar financiële situatie is het mogelijk om een huis te kopen, zeker omdat hun huidige woning eigendom is van haar echtgenoot en ruime overwaarde heeft, maar vanwege de BKR-registraties kunnen zij geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten. Dit belemmert niet alleen haar, maar ook haar echtgenoot. De consument merkt daarnaast nog op dat het traject voor de schuldsanering tegenwoordig geen drie, maar anderhalf jaar duurt, waardoor ook de BKR-registratie van een schuldenaar anderhalf jaar eerder verdwijnt.

Het verweer

- 2.8 De bank voert de volgende verweren. Er is recent sprake geweest van een problematische schuldensituatie, die na een zeer moeizaam en intensief incassotraject is opgelost doordat het merendeel van de schulden door de schuldeisers is kwijtgescholden. Van de totale schuld van € 73.455,92 is een bedrag van ongeveer € 50.000,- afgeboekt, waarvan € 19.000,- door de bank.

De omstandigheden waaronder de schulden zijn ontstaan zijn heel vervelend, maar doen niets af aan haar hoofdelijke aansprakelijkheid en maken niet dat zij verminderd verwijtbaar is. Daarnaast heeft de consument haar gestelde belang onvoldoende onderbouwd. Dat zij met de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan krijgen is onvoldoende onderbouwd. Zij kan bovendien in de huidige woning blijven wonen. De enkele wens om te verhuizen is onvoldoende zwaarwegend om onder de gegeven omstandigheden tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan. Het is nog te vroeg om te spreken van een langdurige financieel stabiele situatie. De bank stelt daarnaast dat de kosten onvoldoende zijn onderbouwd en dat een causaal verband tussen deze kosten en de registraties ontbreekt.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet laten verwijderen. Naar het oordeel van de commissie dient de bank dit te doen. De kosten moet de bank tot een bedrag van € 75,- aan de consument vergoeden. Deze oordelen zullen hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de coderingen zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en dat zij daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader

- 3.3 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.
- 3.4 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 een BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.¹ 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.

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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 haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.²

Belangenafweging

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de consument bij verwijdering van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. Daarbij is het volgende van belang.
- 3.7 De bank betwist de omstandigheden waaronder de schulden zijn ontstaan niet (langer). Hoewel de consument het krediet zelf samen met haar ex-partner is aangegaan en zij hierin dus ook een verantwoordelijkheid heeft, acht de commissie de kans dat een dergelijke situatie zich wederom zal voordoen klein. De consument is inmiddels geruime tijd van haar ex-partner gescheiden, heeft zelf bewind aangevraagd en is een schuldsaneringstraject ingegaan met als doel om haar schulden op te lossen. Het pleit voor de consument dat zij verantwoordelijkheid heeft genomen voor de ontstane schulden en dat zij stappen heeft ondernomen deze op te lossen. De commissie weegt daarbij mee dat de schulden niet zijn ontstaan door een onverantwoord uitgavenpatroon van de consument zelf. Hoewel de financiële problemen kortgeleden zijn opgelost door (flinke) afboekingen, heeft de consument terecht aangevoerd dat de schuldsanering tegenwoordig maar anderhalf jaar duurt. Dit betekent dat de werkelijke einddatum ook anderhalf jaar eerder geplaatst wordt, waardoor de vijfjaarstermijn anderhalf jaar eerder zou zijn aangevangen. In dat geval was nu een substantiële deel van de vijfjaarstermijn verstreken.
- 3.8 Daarnaast is de consument financieel stabiel. Zij werkt al sinds 2005 voor dezelfde werkgever op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, waaruit zij een inkomen heeft van € 45.506,09 bruto per jaar. Daarnaast heeft haar partner een soortgelijk inkomen, beschikt zij over zo'n € 10.000,- spaargeld en is er (ruime) overwaarde op de woning van de partner van de consument. Er zijn na de scheiding van haar ex-echtgenoot ook geen nieuwe schulden ontstaan.
- 3.9 De consument heeft daarnaast toegelicht waarom zij niet tot na het verstrijken van de vijfjaarstermijn kan wachten met de aankoop van een nieuwe woning.

² artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Op dat moment is zij 60 jaar oud en op die leeftijd zal het lastiger zijn om een hypothecaire geldlening te verkrijgen. Daarmee heeft zij naar het oordeel van de commissie afdoende aannemelijk gemaakt dat zij een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

- 3.10 Gezien de voornoemde omstandigheden, acht de commissie het risico dat de consument opnieuw in de financiële problemen komt beperkt. De commissie ziet dan ook geen aanleiding te oordelen dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Het belang van de consument om door te kunnen met haar leven en een nieuwe woning te kopen, weegt daarom zwaarder dan het algemene belang van de bank de registraties langer te handhaven. Dit betekent dat de bank de negatieve BKR-coderingen dient te verwijderen. De vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-coderingen wordt dan ook toegewezen.

Buitengerechtelijke incassokosten

- 3.11 De consument vordert vergoeding van de kosten die zij voorafgaand aan de procedure bij Kifid heeft gemaakt om de BKR-registraties verwijderd te krijgen. Zij heeft hiervoor Dynamiet ingeschakeld en heeft hiervoor kosten gemaakt. De bank stelt dat deze kosten onvoldoende zijn onderbouwd. Hoewel de consument geen factuur heeft overgelegd, kan de commissie op basis van het dossier vaststellen dat zij een derde heeft ingeschakeld om de BKR-registraties verwijderd te krijgen. Naar het oordeel van de commissie is daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat de consument kosten heeft gemaakt. Aangezien de consument in het gelijk wordt gesteld, ziet de commissie aanleiding (een deel van) die kosten toe te wijzen. De Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten kent geen tarief voor het geval een niet in geld uitgedrukte vordering wordt toegewezen. In dat geval gebruikt de commissie het in die regeling opgenomen tarief dat zij het meest passend vindt. De commissie vindt het op zijn plaats om aansluiting te zoeken bij tarief VI en zodoende een bedrag van € 250,- toe te wijzen.³

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verzonden:

- 4.1 de negatieve BKR-coderingen die op naam van de consument in het CKI zijn geplaatst dient te (laten) verwijderen;
- 4.2 een bedrag van € 250,- aan de consument vergoedt.

³ Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten, te vinden op www.kifid.nl.

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 2024, te vinden op de website 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.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

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

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; (...)

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. (...)