Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0595

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

Datum uitspraak	24 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-coderingen. Belangenafweging. De commissie wijst het verzoek van de consument om vroegtijdige verwijdering van de coderingen of verkorting van de bewaartermijn af. Onder meer omdat onvoldoende is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is en omdat een zwaarwegend belang niet is komen vast te staan. De vordering van de consument wordt 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 Op de naam van de consument zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) negatieve BKR-coderingen (hierna: coderingen) geregistreerd voor een bij de bank afgenomen doorlopend krediet en een overige verplichting te weten een ongeoorloofde roodstand op een betaalrekening.

2.2 Voor het doorlopend krediet van € 1.000,- is een A-code (achterstand) per 4 juni 2019 gekoppeld, een 2-code (opeising) per 13 september 2019 geregistreerd in het CKI.

2.3 Voor de overige verplichting is in het CKI een A2-codering geregistreerd per 19 juni 2019.

2.4 In mei 2024 heeft de consument contact opgenomen met de bank om de openstaande schulden te betalen. Op 4 juni 2024 heeft hij de totale schuld van € 1.089,21 aan de incassopartner van de bank betaald. In het CKI is die datum als werkelijke einddatum voor het doorlopend krediet en de overige verplichting opgenomen.

2.5 De consument heeft na afwijzing door de bank van zijn verzoek de coderingen vroegtijdig te verwijderen of de bewaartermijn te verkorten, zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de bank zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de coderingen afwijst en de bewaartermijn niet wil verkorten. De consument vindt dat de coderingen een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. De consument onderbouwt zijn vordering - samengevat - als volgt.

2.7 De consument licht toe dat hij in 2013 tijdens zijn studie kampte met financiële krapte waardoor hij met zijn studie is gestopt en de huur van zijn studentenkamer opzegde. Vervolgens weigerde zijn moeder hem onderdak te verlenen. De consument vond op een gegeven moment tijdelijk onderdak bij het KCAP[1]. Eind 2016 vertrok de consument naar het buitenland om daar te werken. Ook toen zat hij financieel krap. Na in 2018 en 2019 tijdelijk in Nederland te hebben gewerkt, keerde hij eind 2020 definitief terug naar Nederland.

2.8 Eind 2020 nam hij contact op met schuldeisers voor het maken van betalingsafspraken om zijn schulden te betalen. Toen is geen betalingsafspraak met de bank gemaakt.

2.9 In 2021 en 2022 werkte de consument in loondienst en in 2023 combineerde hij dat met werk als freelancer.

2.10 Op 4 juni 2024 kon de consument de openstaande schulden aan de bank betalen dankzij een schenking van zijn moeder van ongeveer € 20.000,-, waarmee hij ook zijn studieschuld afbetaalde.

2.11 De consument vindt dat zijn huidige financiële situatie stabiel is. Hij werkt met ingang van 1 november 2024 als financieel adviseur en verdient een goed salaris. Op de werkgevers-verklaring van 2 januari 2025 staat dat zijn tijdelijke contract van 1 jaar bij gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden voor onbepaalde tijd wordt voortgezet. De consument stelt dat hij over een buffer beschikt, vrij is van (problematische) schulden en dat er geen betalingsachterstanden- of problemen zijn. Hij komt zijn huur-verplichting van € 1.000,- per maand sinds 1 juli 2021 na.

[1] Klinisch Centrum Acute Psychiatrie.

De consument vindt dan ook dat hij geen risicogeval meer is en de financiële sector niet meer tegen hem beschermd hoeft te worden. Van misbruik of fraude is ook geen sprake, aldus de consument.

2.12 De consument stelde tijdens de interne klachtprocedure zich te beseffen dat hij nalatig is geweest in het doorgeven van zijn adreswijzigingen aan zijn schuldeisers en bood daarvoor zijn verontschuldigingen aan. Hij voegde hieraan toe dat de technische juistheid van de coderingen niet ter discussie staat. Gaandeweg de procedure merkte de consument op over de achterstanden geen fysiek bericht van de bank te hebben ontvangen of telefonische berichten of sms'jes, maar omdat toen zijn telefoonnummer niet klopte hij ervan uitgaat dat alles wel klopt. De incassopartner van de bank nam wel contact met hem op over een ander dossier maar niet over het dossier van de bank, aldus de consument. Van een deurwaarder heeft hij over de schulden bij de bank niets gehoord.

2.13 Medio januari 2025 vroeg de consument de bank om vroegtijdige verwijdering van de coderingen. Na het sluiten van de koopovereenkomst van een appartement merkte de consument dat hij vanwege de coderingen geen financiering kon afsluiten. De consument dacht dat de coderingen hem daarin niet zouden belemmeren omdat de schulden waren afgelost. In zijn werk had hij hiermee geen ervaring opgedaan, voor de expats die hij voornamelijk bedient, hoeft in het algemeen geen BKR-check te worden uitgevoerd.

2.14 Ook al is de koopovereenkomst inmiddels ontbonden, de wens om een eigen woning te kopen blijft. Met het kopen van een woning kan de consument investeren in zijn toekomst. De coderingen belemmeren hem hierin. Alhoewel de schulden door één en dezelfde oorzaak zijn ontstaan, heeft hij met twee coderingen te maken. Dit leidt bij de consument tot het gevoel dat hij voor één en dezelfde situatie twee keer gestraft wordt. De consument vindt verder dat hij lang genoeg 'gestraft' is omdat de financiële problemen meer dan tien jaar geleden zijn ontstaan, het een klein bedrag betreft en meer dan vijf jaar is verstreken vanaf de registratie van de A2-coderingen in 2019.

Het verweer

2.15 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

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank de coderingen vroegtijdig moet laten verwijderen of de bewaartermijn moet laten verkorten. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet kan worden verplicht en licht dit oordeel hierover toe.

3.2 De commissie is van oordeel dat de coderingen technisch juist zijn. Allereerst omdat de bank heeft aangetoond dat zij de consument sommatiebrieven heeft gestuurd, gewaarschuwd heeft voor de mogelijke coderingen als tijdige betaling uitblijft en de vorderingen heeft opgeëist. Verder staat vast dat de consument heeft gesteld zich te beseffen nalatig te zijn geweest in het doorgeven van adreswijzigingen aan zijn schuldeisers, waaronder dus de bank. Dit leidt ertoe dat het niet of niet tijdig bereiken van de brieven de consument aan zichzelf te wijten heeft. Al het overige dat door de consument in dit kader is aangevoerd, maakt dit niet anders.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Omdat de coderingen technisch juist zijn zal de commissie de verzoeken van de consument beoordelen op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Een 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 codering 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.[2]

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. 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.[3]

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 coderingen en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de coderingen. En dat haar belang zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de coderingen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.8 De commissie overweegt dat van verminderde verwijtbaarheid geen sprake is. Als onweersproken staat vast dat de in dit verband aan de orde zijnde betalingsproblemen ontstonden in 2017. De door de consument daarover aangedragen persoonlijke omstandigheden vallen - hoe vervelend ook - binnen zijn risicosfeer. Voorts is van belang dat de schuldensituatie langdurig was en niet alleen de bank betrof.

3.9 Het is positief dat de consument medio 2024 uit eigen beweging contact opnam met de bank om zijn schulden af te betalen. En alhoewel niet is gebleken dat de consument nu betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. Zo is het de consument die stelde medio 2024 in staat te zijn schulden aan de bank van ongeveer € 1.000,- te kunnen aflossen dankzij een schenking. Hier komt bij dat de consument pas sinds november 2024 een baan heeft met het vooruitzicht op een vast contract. Dat betekent echter nog niet dat sprake is van een stabiele structurele financiële situatie.

3.10 Verder wordt van belang geacht dat van de bewaartermijn van vijf jaar nog maar een korte periode is verstreken. Op het moment van het indienen van de klacht bij Kifid was van die bewaartermijn iets meer dan een half jaar voorbij. Het toen gestelde belang - verkrijgen van een hypothecaire financiering om een aangekochte woning te financieren – is nu niet meer aan de orde. Wat resteert is de algemene wens van de consument om niet langer te huren maar een woning te kopen om daarmee te investeren in zijn toekomst. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hiermee onvoldoende aangetoond dat zijn belang zo zwaarwegend is dat dat verwijdering van de coderingen rechtvaardigt. Niet gebleken is dat het kopen van een woning zo noodzakelijk en urgent is dat hij niet kan wachten tot een langere tijd van de bewaartermijn is verstreken.

3.11 Het is vanwege dit alles dat de commissie van oordeel is dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering. En dat daarnaast kredietverstrekkers nog langer belang hebben met het kunnen inzien van de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet kredieten aan hem te verstrekken. Dit belang weegt op dit moment dan ook zwaarder dan het belang van de consument. Het verzoek om verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Het is hierom dat de commissie het verzoek om verwijdering afwijst.

Omdat niet kan worden vastgesteld of de consument op een later moment wel structureel stabiel zal zijn, zal de commissie het verzoek tot verkorting van de bewaartermijn ook afwijzen. Zoals door de bank reeds is aangevoerd, staat het de consument vrij om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De bank acht het niet uitgesloten dat zij een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument kan aantonen dat hij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zijn en hij een zwaarwegend belang heeft bij de verwijdering van de coderingen.

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 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