Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0464

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, G. Alfrink, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2023
Klacht van	de heer [naam 1], (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
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 en het reglement CKI

Samenvatting

BKR-klacht over bijzonderheidscodes 2 en 3. De consumenten stellen dat de bank ten onrechte registraties op hun naam heeft geplaatst in het CKI van het BKR, omdat er geen sprake was van een betalingsachterstand. De consumenten stellen daarnaast dat zij een zwaarwegend belang hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de bank bijzonderheidscodes 2 en 3 mocht plaatsen vanwege het schuld-hulpverleningstraject dat de consumenten zijn aangegaan. Op basis van de weging van belangen is de commissie van oordeel dat handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog gerechtvaardigd is. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2023. Op de hoorzitting was consument I aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 3].

1.3 De consumenten 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 consumenten beschikten tot enig moment bij de bank over een betaalrekening met daaraan gekoppeld een creditcard. Het krediet is op naam van de consumenten geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die tussen het BKR en haar zakelijke klanten gelden, zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op enig moment hebben de consumenten zich aangemeld voor schuldhulpverlening. De bank is hier vervolgens over geïnformeerd door de schuldhulpverlenende instantie. Op 26 november 2019 heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd dat zij geen gebruik meer kunnen maken van de kredietfaciliteiten vanwege de schuld-hulpverlening. Daarnaast heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat ongeoorloofde tekorten, het intrekken van betaalfaciliteiten en/of betalingsachterstand op een krediet of lening bij het BKR worden gemeld.

2.3 Op 28 mei 2020 zijn de betaalrekening en de creditcard van de consumenten geblokkeerd. De bank heeft op dat moment een achterstandsmelding geregistreerd in het CKI. Op 27 september 2022 is de schuldhulpverlening voor de consumenten beëindigd en is de vordering van de bank op de consumenten van circa € 700,- als definitief oninbaar afgeboekt. Op 28 september 2022 is in het CKI de bijzonderheids-code 3 geregistreerd.

2.4 Op 18 oktober 2022 hebben de consumenten de bank per brief verzocht om de verwijdering van hun BKR-registraties. Op 9 november 2022 heeft de bank het verzoek van de consumenten per e-mail afgewezen. De bank heeft daarbij de achterstandscodering verwijderd en zij heeft bijzonderheidscode 2 toegevoegd aan de BKR-registratie van de consumenten.

2.5 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.6 De consumenten vorderen van de bank de verwijdering van hun negatieve BKR-registraties.

2.7 Ten eerste stellen de consumenten dat de bank ten onrechte BKR-registraties heeft geplaatst. De BKR-registraties zijn door de bank geplaatst vanwege het schuld-verleningstraject dat de consumenten ingingen. Er was geen sprake van een roodstand op de betaalrekening of een achterstand op de betalingen voor de creditcard.

2.8 Ten tweede stellen de consumenten dat zij een zwaarwegend belang hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties. Consument II kampt met zware depressies door de financiële problemen die zij hebben gehad. De consumenten en hun kinderen zijn zes maanden dakloos geweest. Vervolgens zijn zij geplaatst in het huis waar zij nu in wonen. Consument II kan pas gezond worden als zij verhuizen zodat zij kan loskomen van de herinneringen die het huis oproept. Consument II haat het huis en alles waar het voor staat. Aangezien huren bijna niet mogelijk is in Nederland, hebben de consumenten een hypothecaire geldlening nodig. Daarbij stellen de consumenten dat zij hebben hun straf uitgezeten en weer willen deelnemen aan de maatschappij.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de BKR-registraties – te weten bijzonderheidscodes 2 en 3 – van de consumenten te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank op dit moment niet hiertoe gehouden is en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het juridisch kader voor de registraties in het BKR

3.2 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor de beoordeling van het verzoek van de consumenten neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 (hier: de consumenten) zwaarder wegen.

3.4 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 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.

3.5 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

De bank diende de openstaande vorderingen op te geven vanwege de schuldhulpverlening

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank bijzonderheidscodes 2 en 3 op naam van de consumenten mocht registreren in het CKI.

3.7 Wanneer sprake is van een schuldhulpverleningstraject worden de vorderingen van schuldeisers, zoals de bank, opeisbaar. De bank diende haar vordering op de consumenten bij de schuldhulpverlener op te geven, zodat deze konden worden meegenomen in het schuldhulpverleningstraject. Op het moment dat er voor dit traject wordt gekozen, wordt geen selectie gemaakt welke vorderingen wel worden meegenomen in het traject en welke niet. Daarom is naar het oordeel van de commissie terecht door de bank bijzonderheidscode 2 geregistreerd.

3.8 Na beëindiging van de schuldhulpverlening op 27 september 2022 is vervolgens op naam van de consumenten bijzonderheidscode 3 geplaatst. De commissie ziet geen aanleiding om te oordelen dat deze registraties niet terecht zijn geplaatst, aangezien de openstaande vordering van de bank op de consumenten van circa € 700,- met beëindiging van het schuldhulpverleningstraject als definitief oninbaar is afgeboekt.

De afweging van de belangen

3.9 Na de weging van belangen van de consumenten is de commissie van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment nog niet verwijderd dienen te worden. Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.

3.10 De consumenten hebben uiteen gezet dat het moeten blijven wonen in de huidige woning zeer zwaar op hen, en met name consument II, drukt. De consumenten hebben de situatie van consument II, en daarmee het belang, echter niet onderbouwd. Daarom kan de commissie die omstandigheden niet als zodanig meewegen.

3.11 Verder speelt mee dat dat de consumenten pas kort, namelijk minder dan een jaar, geleden de schuldhulpverlening hebben voltooid. Er is te weinig tijd verstreken om vast te kunnen stellen dat de consumenten zich in een financieel stabiele situatie bevinden.

3.12 Alles in overweging nemende is de commissie van oordeel dat het te vroeg is om te oordelen dat de negatieve BKR-registraties op naam van de consumenten op dit moment verwijderd dienen te worden.

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 2022, 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 2022, 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 en het Reglement CKI

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 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 5

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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 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:
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 rechtsvordering.
(…)

Relevante artikelen uit het Reglement CKI (1 januari 2022)

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.