Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0776

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	16 oktober 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

Samenvatting

BKR-registraties. In het specifieke geval van de consument, gelet op de aangevoerde persoonlijke omstandigheden, ziet de commissie reden om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Betalingsachterstanden zijn eind 2017 ontstaan als gevolg van een conflict met zijn ex-partner in een Vof. In een periode van juli 2019 tot en met januari 2020 is de consument bezig geweest om de juiste verdeling van schulden te regelen. De consument heeft vervolgens zijn schulden in 2020 volledig afbetaald. De consument is in ieder geval sinds 2020 financieel stabiel. De belangen van de bank of andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie niet meer zwaarder dan de belangen van de consument. De commissie is van oordeel dat registraties per 1 januari 2024 dienen te worden verwijderd uit het CKI. 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 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, samen met zijn ex-partner, een betaalrekening en een persoonlijke lening bij de bank gehad.

2.2 Als gevolg van een relatiebreuk met de ex-partner medio februari 2016 en de uitkoop van de consument uit de gezamenlijke onderneming wat heeft geresulteerd in een gerechtelijke procedure, zijn financiële problemen ontstaan en betalingsachterstanden met betrekking tot de roodstand op de betaalrekening en de betalingstermijnen van de persoonlijke lening.

2.3 Bij bericht van 9 mei 2018 zijn de consument en zijn ex-partner geïnformeerd over de ongeoorloofde roodstand en zijn zij verzocht om het tekort van € 749,64 aan te vullen om zo ook een melding bij het BKR te voorkomen.

2.4 Bij bericht van 18 maart 2019 is het bedrag van de roodstand, een vordering van op dat moment € 735,94, door de bank opgeëist en is een BKR-registratie (code 2, opeising) gemeld.

2.5 Bij brief van 8 april 2019 is het krediet van de persoonlijke lening, op dat moment een vordering van € 470,56, door de bank opgeëist en is een BKR-registratie (code 2, opeising) gemeld.

2.6 Bij brief van 15 juli 2019 is de consument geïnformeerd over zijn schuld aan de bank en verzocht om deze binnen 7 dagen te voldoen. Op dat moment was sprake van een vordering op de 'en/of rekening' van € 735,94, een persoonlijke lening van €4.838,90 en een persoonlijke lening van € 473,82. Bij brief van 7 augustus 2019 is nogmaals door de bank verzocht deze vorderingen te voldoen of een betalingsregeling af te spreken. Bij brief van 21 oktober 2019 is de consument in gebreke gesteld voor wat betreft deze vorderingen. Bij brief van 21 november 2019 is de consument dat de bank overgaat tot rechtsmaatregelen omdat de vorderingen nog niet zijn voldaan.

2.7 In januari 2020 is een betalingsregeling tot stand gekomen waarbij is afgesproken dat de consument 12 termijnen van € 100,83 per maand zou gaan betalen.

2.8 In juli 2020 heeft de consument de bank laten weten in overleg met zijn ex-partner een verdeling van de schulden te hebben gemaakt. Die hield in dat hij ten aanzien van de vorderingen van de bank een bedrag ad € 1.209,76 zou voldoen. Gelet op de toezegging van beiden dat zij de vorderingen volledig zouden voldoen heeft de bank ingestemd met deze verdeling waarbij de consument er op gewezen is dat hij ten opzichte van de bank hoofdelijk aansprakelijk blijft voor de vorderingen. De consument is op 15 juli 2020 tot betaling van 'zijn deel van' de vorderingen overgegaan.

2.9 Op de betaalrekening zijn de volgende BKR-registraties geplaatst:
- A-code per 30 mei 2018;
- 2-code per 18 maart 2019;
- Werkelijke einddatum per 15 juli 2020.

2.10 Op de persoonlijke lening zijn de volgende BKR-registraties geplaatst:
- A-code per 4 mei 2018;
- 2-code per 8 april 2019;
- Werkelijke einddatum per 15 juli 2020.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties. Hij heeft daar een belang bij omdat hij een woning wil kopen maar door de BKR-registraties kan hij geen hypothecaire geldlening krijgen. Volgens de consument wordt hij onterecht afgeschilderd als een financieel risico. Hij heeft, tijdens de betalingsproblemen, steeds geprobeerd om in contact te blijven met de bank en (betalings)afspraken gemaakt. De consument heeft toegelicht dat door een relatiebreuk, de moeizame uitkoop uit de onderneming en het volgens hem niet meewerken van de ex-partner met een gerechtelijke procedures als gevolg, er tijdelijk bij hem financiële problemen zijn ontstaan. De consument was steeds bereid tot betaling en heeft altijd geprobeerd om zo goed als mogelijk te voldoen aan de afspraken met de bank. De consument was in 2019 al in overleg met betrokken partijen om tot een splitsing over te kunnen gaan van de schuldenlast en de leningen, terwijl de bank de (opeisings)brieven verstuurde.

2.12 De consument heeft uiteindelijk alle vorderingen op hem afbetaald. Sinds juni 2020 is de consument schuldenvrij en sindsdien ook schuldenvrij gebleven. De consument heeft geleerd van het verleden en dat is wat hem betreft een incidentele gebeurtenis. Inmiddels zijn ruim 3 jaar verstreken en is hij al die tijd financieel stabiel geweest. De consument heeft een huurdersverklaring van 10 januari 2023 waarin is verklaard er de afgelopen drie jaar geen sprake is geweest van huurachterstand. De coderingen dienen niet meer het voorgeschreven doel. De consument is daarom van mening dat de BKR-registraties verwijdert moeten worden.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Kort samengevat heeft de bank aangevoerd dat in de situatie van de consument sprake is van terechte registraties welke zowel de consument als de financiële sector beschermen tegen overkreditering. Bij de consument is een lange periode sprake geweest van ernstige betalingsproblemen en bij de consument is geen sprake van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden. Naar het oordeel van de bank prevaleren de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties boven het belang van de consument bij verwijdering.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat moet doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Uit de door de bank gestuurde brieven blijkt dat de consument in 2018 en 2019 meerdere keren is gewaarschuwd dat de bank betalingsachterstanden dient te melden bij het BKR. Omdat de consument de vorderingen van de bank niet (tijdig) heeft voldaan, mocht de bank overgaan tot het bij BKR melden van de achterstanden (A-code). Bij brieven van respectievelijk 18 maart 2019 en 8 april 2019 zijn de vorderingen opgeëist en zijn code 2 meldingen gedaan bij het BKR. De consument heeft na betalingsregelingen uiteindelijk de vorderingen afbetaald op 15 juli 2020, wat als einddatum bij het BKR is geregistreerd. De consument heeft de technische juistheid van de registraties ook niet betwist. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 De consument heeft gesteld door de BKR-registraties te worden belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. De consument heeft ook reacties van hypotheekaanbieders overgelegd waaruit blijkt dat het niet mogelijk is om een hypothecaire geldlening te krijgen met een actieve (negatieve) BKR-registratie. Het verkrijgen van een hypothecaire geldlening om een woning te kunnen kopen is voor de consument belangrijk omdat de huidige huurwoning niet meer voldoet aan zijn woonwensen door de overlast in de buurt en de huurprijzen in de vrije sector dermate hoog zijn dat dat een financiële achteruitgang zou betekenen. De consument is in staat om een koopwoning aan te schaffen en er is al een aantal jaar sprake van een financiële stabiele situatie.

[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat bij hem sinds 2019 sprake is van een financiële stabiele situatie met vaste (loon)inkomsten en in ieder geval vanaf 5 oktober 2020 een vast dienstverband. De commissie stelt daarnaast vast dat de consument, na de betalingsachterstanden, uiteindelijk zijn verantwoordelijkheid heeft genomen door de achterstand in te lopen en de vorderingen in 2020 volledig af te betalen. Dat de consument een (structurele) wanbetaler is, zoals de bank heeft gesteld, waartegen potentiële kredietverstrekkers of de bank zelf moeten worden beschermd, acht de commissie niet aannemelijk.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond waarom de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie, niet meer zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de codering hem belemmert bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening. De achterstandsmeldingen (A code) dateren van mei 2018 en de opeisingsmeldingen van respectievelijk maart en april 2019. Tevens heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat de verdeling van de schulden tussen hem en zijn ex-partner in de Vof al in februari 2019 bekend was en dat het van 15 juli 2019 tot en met 2 januari 2020 heeft geduurd voordat de verdeling administratief (bij de bank) was geregeld. Als (werkelijke) einddatums zijn 15 juli 2020 en 1 april 2020 genoteerd. Daar komt bij dat de consument (zijn deel van) de vordering van de bank volledig heeft afgelost. Een verkorting van de bewaarperiode van vijf jaar met circa 1,5 jaar is naar het oordeel van de commissie in dit geval redelijk.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties, A en 2 code, op naam van de consument uit het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen per 1 januari 2024. De commissie zal de vordering daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties in het CKI op naam van de consument per 1 januari 2024 moet laten verwijderen.

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