Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0274
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument acht de registratie niet juist en bovendien disproportioneel. De registratie is naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ten aanzien van de coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de A23-codering wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 in 1995 een doorlopend krediet afgesloten bij de (rechts-voorganger van de) bank. Kort daarna was hij niet meer in staat om aan zijn betalings-verplichtingen te voldoen. Er zijn meerdere betalingsregelingen getroffen die niet zijn nagekomen.

2.2 In 1999 zou sprake zijn van een schuldhulpverleningstraject. Omdat bij toetreding tot schuldsanering het krediet opeisbaar wordt, heeft de bank in 1999 een code 2 laten registreren bij het BKR. De toegezegde hulpverlening komt echter niet tot stand en in 2002 heeft de bank de vordering, op dat moment € 7.547,37, als voorlopig oninbaar afgeboekt (code 3 per 27 augustus 2002) en voor verdere incassomaatregelen overgedragen aan Interpartes Incasso B.V. (deurwaarder). In de periode tussen 1999 en 2016 is er regelmatig contact met de consument, waarbij telkens wordt aangegeven dat een schuldhulpverleningstraject opgestart zal worden. Resultaat hiervan blijft uit en onderzoek van de deurwaarder wijst ook uit dat er geen inkomen aanwezig is

2.3 In november 2016 ontvangt Vesting Finance, waar het dossier op dat moment in behandeling is, bericht dat de consument onder bewind is gesteld en dat wordt gewerkt aan een minnelijk saneringstraject. Eind 2017 komt een minnelijk saneringsakkoord tot stand. De bank is daarbij akkoord gegaan met betaling van 42,97% van haar vordering tegen finale kwijting. In juli 2021 is het saneringstraject afgerond en heeft de bank na een definitieve afboeking van circa € 7.000,- (inclusief rente en kosten) het dossier van de consument gesloten en een werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat de BKR-registratie nog 5 jaar blijft staan na het afsluiten van het saneringstraject. De consument acht de bank gehouden om de BKR-registratie te laten verwijderen omdat de schuld is afbetaald en hij het verleden achter zich wil laten. De consument wil graag een auto kunnen leasen omdat zijn echtgenote regelmatig naar het ziekenhuis moet en hij niet wil dat zij iedere keer de taxi moet nemen. De consument acht de bank gehouden de BKR-registratie te laten verwijderen.

Het verweer

2.5 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 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 BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

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

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting 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 dit 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]

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 5 lid 1 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.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting 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 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI. Voor zover de bank bij de tenaamstelling de voorletters F.N. heeft gebruikt in plaats van F.M. zoals de consument heeft aangevoerd, dient de bank dat te corrigeren. De commissie gaat er daarbij vanuit dat sprake is (geweest) van een verschrijving. De consument heeft verder niet betwist dat sprake is geweest van langdurige betalingsachterstanden en uiteindelijk het saneringstraject. De consument heeft het saneringstraject in juli 2021 afgerond, waarbij de bank na een definitieve afboeking van circa € 7.000,- (inclusief rente en kosten) het dossier van de consument heeft gesloten. Het overeengekomen kwijtingsbedrag van de consument was groter dan € 250,-. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.7 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties bij het aanvragen van een leaseauto. Daarnaast heeft hij aangevoerd dat het een krediet uit 1996 betreft en na een langdurig (schuldhulp)saneringstraject het weleens eindelijk afgerond mag worden.

3.8 Daarentegen heeft de bank aangevoerd dat alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden besloten kan worden om een BKR registratie aan te passen of te verwijderen. De registratie dient een belangrijk doel, namelijk het behoeden van de consument alsook de financiële sector voor overkreditering en andere vormen van onverantwoorde kredietverstrekking. Verder heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaar er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde periode is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt en de bewaartermijn een bepaalde minimumduur moet hebben om werkzaam te zijn.

3.9 Hoewel de commissie de consument begrijpt dat 26 jaar een lange periode is, heeft de definitieve afboeking van (het restant van) het krediet pas in juli 2021 plaatsgevonden.

[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als het juist is dat de consument zich op dit moment in een stabiele financiële situatie bevindt, is dat volgens de bank mede te danken aan het feit dat schuldeisers van de consument, waaronder de bank, aanzienlijke afboekingen hebben gedaan.

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De wens van de consument om een leaseauto aan te schaffen, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Daar komt bij dat de afronding van het schuldsaneringstraject pas zeer recent heeft plaatsgevonden in juli 2021, het nog zeker niet vaststaat dat sprake is van een financieel stabiele situatie gedurende een langere periode en het daarmee nog veel te vroeg is de coderingen te verwijderen en de consument niet langer te beschermen tegen overkreditering.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen en de registratieduur niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.