Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0105

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties op zijn naam. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank en potentiële kredietverstrekkers bij het in stand houden van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvulling na dupliek van de consument en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Center of expertise BKR.

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

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank met een roodstandfaciliteit. Daarnaast heeft de consument in 2014 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van € 23.000,-.

2.2 In 2008 heeft de consument zich vanwege oplopende schulden gewend tot een schuldhulpverlener. In verband daarmee heeft de consument in 2009 met succes een saneringstraject doorlopen.

Tijdens het saneringstraject zijn echter nieuwe achterstanden ontstaan die niet in het saneringstraject konden worden meegenomen. Als gevolg daarvan zijn er nieuwe betalingsproblemen ontstaan.

2.3 In 2014 is opnieuw geprobeerd een sanering door te voeren, maar dit keer zonder succes. De consument heeft daarna geprobeerd de schulden zelf af te lossen door middel van betalingsregelingen.

2.4 In april 2016 is er op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Als gevolg daarvan is ook een achterstand ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het doorlopend krediet.

2.5 De bank heeft per 5 april 2016 een achterstandscode laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR) voor het doorlopend krediet. Per 5 mei 2016 is door de bank een achterstandscode laten registreren in het CKI van het BKR voor de betaalrekening.

2.6 Op 17 november 2016 heeft de bank de consument per brief verzocht de achterstand op de betaalrekening te voldoen en hem gewezen op haar verplichting om de achterstand te laten registeren in het CKI van het BKR als betaling uitblijft.

2.7 Bij brief van 1 december 2016 heeft de bank de consument erop gewezen dat zij in verband met het saldotekort op de betaalrekening is gestopt met het incasseren van het termijn-bedrag van het doorlopend krediet. Hierdoor is een betalingsachterstand ontstaan in de maandelijkse betalingen voor het krediet. De bank heeft hem in de brief verzocht om de achterstand te voldoen en hem erop gewezen dat zij verplicht is om de achterstand te laten registreren in het CKI van het BKR als hij niet betaalt.

2.8 In 2016 heeft de consument zich opnieuw gewend tot schuldhulpverlening. In januari 2018 heeft de schuldhulpverlener van de consument de bank een voorstel gedaan tot betaling van 4% van de totale vordering van de bank. Uit het voorstel is gebleken dat de consument bij verschillende schuldeisers een totale schuld van € 88.000,- had.

2.9 Bij brief van 8 juni 2017 heeft de bank het doorlopend krediet en de betaalrekening opgezegd en de uitstaande schuld opgeëist. De schuld voor de betaalrekening bedroeg op dat moment € 4.417,36. Voor het doorlopend krediet bedroeg de schuld € 25.809,11.

2.10 Op 9 juni 2022 is het schuldhulpverleningstraject beëindigd. Er is in totaal 7,86% van de totale schuldenpositie voldaan. De resterende schulden zijn kwijtgescholden. De bank heeft per 9 juni 2022 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum laten registeren in het CKI van het BKR.

2.11 De consument heeft zich op 22 november 2022 tot de bank gewend met het verzoek de BKR-registraties te verwijderen. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De bank is daarnaast overgegaan tot het met terugwerkende kracht registreren van de opeising van de openstaande schulden per 8 juni 2017.

2.12 Tijdens de procedure bij Kifid is de bank overgegaan tot het verplaatsen van de achterstandscoderingen voor beide registraties naar 14 december 2016.

De klacht en vordering

2.13 De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI. Hij stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Ter onderbouwing daarvan voert hij het volgende aan:

- De consument heeft na het afsluiten van het doorlopend krediet een hele zware periode meegemaakt. In 2016 werd zijn broer ziek en heeft hij de zorg op zich genomen. In hetzelfde jaar is zijn broer overleden. Deze gebeurtenis was dusdanig ingrijpend dat de relatie met zijn vriendin beëindigd werd en hij zich ook niet meer kon concentreren op zijn werk en financiële verplichtingen. Hierdoor is hij het overzicht verloren en zijn er achterstanden en schulden ontstaan. Een tijd lang heeft de consument geprobeerd zelf alle schulden in te lossen, maar dat is hem niet gelukt. Omdat hij geen andere uitweg meer zag, heeft de consument schuld-hulpverlening ingeschakeld.

- Na het overlijden van zijn broer moest de consument de volledige zorg voor zijn moeder op zich nemen. In 2017 ging haar gezondheid achteruit. Na een lange periode van ziekenhuisopnames is zij vanaf medio 2018 in een zorginstelling terecht gekomen. In juni 2021 is de moeder van de consument overleden. Door de opeenstapeling van privéomstandigheden kreeg de consument last van burn-out verschijnselen. Voor zijn herstel is het belangrijk om rust en stabiliteit te hebben. Hij zou daarom graag in zijn ouderlijk huis blijven wonen, dat hij als enig erfgenaam van zijn moeder heeft geërfd. De woning staat momenteel nog op naam van zijn moeder, maar de hypotheekverstrekker gaat niet akkoord met een hypotheekovername door de consument vanwege de BKR-registraties.

- De consument is inmiddels financieel stabiel. Hij heeft een vaste baan en daarnaast inkomsten uit werk als ZZP-er. Ook heeft hij geen schulden meer. Op basis van zijn financiële situatie is de hypotheekverstrekker bereid om hem een hypotheek te verstrekken. Enkel de BKR-registraties staan daar nog aan in de weg.

Het verweer

2.14 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 draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht het te melden als de consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Boekt de bank een bedrag af, dan meldt zij een bijzonderheidscode 3.[4] Voor het registeren van bijzonderheids-codes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Technische juistheid

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. De bank heeft aangetoond dat zij de consument op 17 november 2016 heeft gewaarschuwd voor de achterstand op de betaalrekening en hem heeft gewezen op haar verplichting om de achterstand te melden als de achterstand niet wordt ingelost. De bank heeft ook aangetoond dat zij de consument bij brief van 1 december 2016 heeft gewaarschuwd voor de achterstand voor het doorlopend krediet en haar verplichting om de achterstand te melden als betaling uitblijft.

3.4 Wat de bijzonderheidscodes 2 en 3 betreft stelt de commissie vast dat de vorderingen door de bank zijn opgeëist en dat een gedeelte van de schulden door de bank is afgeboekt.

3.5 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de registraties in overeenstemming zijn met het reglement CKI.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.6 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. 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.

3.7 De 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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[5] 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.

3.8 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 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 zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[6]

3.9 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.10 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang aan de zijde van de bank bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

---

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.
[6] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.11 Het is duidelijk dat de consument een moeilijke tijd heeft gehad waarin hij veel tegenslagen heeft moeten verwerken. Het spreekt in zijn voordeel dat hij veerkracht heeft getoond en er bovenop is gekomen. Hij heeft een vaste baan en genereert daarnaast inkomen als ondernemer. Daar staat tegenover dat sprake is geweest van een problematische schuldensituatie die lange tijd heeft geduurd. De consument stelt dat hij op dit moment financieel stabiel is. De commissie merkt daarbij echter op dat deze financiële stabiliteit (mede) het gevolg is van de bedragen die zijn schuldeisers hebben moeten afboeken. Het ondernemerschap van de consument is bovendien nog zodanig pril dat nog niet gesproken kan worden van structurele financiële stabiliteit. Daarbij speelt ook mee dat er in 2009 al een eerdere sanering heeft plaatsgevonden en dat een tweede sanering in 2011 is mislukt.

3.12 De commissie weegt verder mee dat de achterstand bij de bank is ontstaan in 2016. Pas op 9 juni 2022 is de achterstand gedeeltelijk voldaan na het doorlopen van het schuldhulpverleningstraject. Het heeft zo'n zes jaar geduurd voordat de consument (een beperkt gedeelte van) de vordering heeft terugbetaald en het is pas anderhalf jaar geleden dat het schuldhulpverleningstraject is afgerond. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.13 De commissie begrijpt dat de consument graag van de BKR-registraties af wil om de hypothecaire lening van zijn ouderlijk huis over te nemen. De problemen zijn echter dusdanig ernstig geweest en hebben zodanig lang geduurd dat potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat de consument langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven.

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 oktober 2023, 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 het Algemeen reglement CKI 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)