Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0507 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 16 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de achterstandsmeldingen en de bijzonderheidscode 3 voor zowel het doorlopend krediet als de betaalrekening verwijderd moeten worden. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties.

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. 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 2013 een doorlopend krediet (Studentenkrediet) met een kredietlimiet van € 2.500,- afgesloten bij de bank.

Daarnaast heeft hij een betaalrekening met een roodstand-faciliteit geopend bij de bank.

2.2 In 2015 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening, waardoor het niet langer mogelijk was de maandelijks verschuldigde termijnen voor het doorlopende krediet te incasseren. Op 4 augustus 2015 heeft de bank een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) voor het doorlopend krediet. Op 12 oktober 2015 heeft de bank een achterstandscodering A voor de roodstand-faciliteit en een bijzonderheidscode 3 voor het doorlopend krediet in het CKI laten registreren. Voor de betaalrekening is een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten registeren op 23 november 2015.

2.3 De bank heeft de vorderingen op de consument op enig moment overgedragen aan haar incassopartner, Vesting Finance. Vanwege het uitblijven van een betaling, is de consument bij brief van 19 mei 2016 geïnformeerd dat de openstaande vordering van € 3.687,59 is opgeëist en zal worden overgedragen aan de deurwaarder. Op 19 mei 2016 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd voor zowel het doorlopend krediet als de roodstand-faciliteit.

2.4 Na de inzet van de deurwaarder zijn met de consument verschillende betalings-regelingen getroffen. In oktober 2020 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan en heeft de bank als einddatum 8 oktober 2020 geregistreerd bij het CKI.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- Door de BKR-registraties kan de consument niet verder met zijn leven. Hij is inmiddels 27 en heeft een goede baan. Door de BKR-registraties is hij gedwongen om bij zijn ouders te blijven wonen. Particuliere verhuurders vragen altijd om een uittreksel BKR en hypotheek- of andere kredietaanvragen zijn al meerdere keren afgewezen. Daar komt bij dat zijn ouders gaan verhuizen. De consument zal mee moeten verhuizen, weg van zijn werk, vrienden en relatie.
- De betalingsproblemen ontstonden toen de consument nog erg jong was. De producten waren afgesloten toen hij pas 18 jaar was. Door privéomstandigheden moest hij stoppen met zijn studie en ontstonden er betalingsproblemen.
- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële positie doordat hij een goede baan heeft gevonden. Hij heeft geen schulden meer lopen en betaalt altijd op tijd.

- In de periode waarin de schulden ontstonden woonde de consument uit huis. Brieven of herinneringen over het aflossen van het doorlopende krediet en de roodstand heeft hij nooit ontvangen. Zijn moeder hield de post in de gaten op zijn oude adres en heeft ook nooit iets ontvangen.

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

Het verweer

2.7 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak draait het om de vraag of de bank de achterstandsmeldingen en bijzonderheidscoderingen 2 en 3 voor zowel de betaalrekening met roodstand-faciliteit als het doorlopend krediet moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de achterstandsmelding die betrekking heeft op de betaalrekening en het doorlopend krediet en beide bijzonderheidscoderingen 3 moeten worden verwijderd. De overige coderingen kunnen in stand blijven. De commissie licht dat hieronder toe.

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] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR.[3]

Beoordeling van de A-coderingen

3.3 De bank is verplicht om, voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigings-brief.[4]

---

[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 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

De bank heeft gesteld dat zij de consument op 21 september 2015 per brief heeft gesommeerd het saldotekort op zijn betaalrekening aan te vullen en geld over te maken om de achterstand op zijn studentenkrediet te betalen. De bank heeft hem verder geïnformeerd dat zij de betalingsachterstand zal melden bij het BKR als betaling uitblijft. De consument heeft dat betwist door te stellen dat hij nooit brieven of herinneringen met betrekking tot de achterstanden heeft ontvangen. Zijn moeder bleef wonen op zijn oude adres en hield op dat adres de post voor hem in de gaten. Ook zijn moeder heeft nooit post ontvangen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank die stelling van de consument onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat geen vooraankondigingsbrief is gestuurd aan de consument. Doordat geen vooraankondigingsbrief is ontvangen, is de consument niet in de gelegenheid gesteld de achterstandsmelding te voorkomen. De A-coderingen voor zowel het doorlopend krediet als de betaalrekening dienen om die reden verwijderd te worden. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 3

3.4 Op grond van het reglement CKI dient de deelnemer, in dit geval de bank, een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt.

3.5 Uit de stukken blijkt niet op welk moment de bank de openstaande vordering heeft afgeboekt en overgedragen aan het incassobureau. De commissie kan echter in het midden laten of de bijzonderheidscode 3 technisch juist geregistreerd is. Vast staat namelijk dat de consument de openstaande schuld volledig heeft betaald in oktober 2020. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheids-code 3 daardoor nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 Algemene Verordening Gegevensverwerking (hierna: AVG). De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 voor zowel het doorlopend krediet als de betaalrekening moet worden verwijderd.[5]

[5] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2022-0364.

3.6 De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Ook dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 2

3.7 Vast staat dat de vorderingen op de consument volledig zijn opgeëist. De bijzonderheidscodering 2 is dan ook terecht geregistreerd voor zowel het doorlopend krediet als de betaalrekening. De consument heeft echter gesteld dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft.

3.8 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de 2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.9 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 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 BKR-registratie 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 kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy-belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.10 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 verwerkings-verantwoordelijke 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]

3.11 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 consument bij verwijdering daarvan.

3.12 De consument heeft aangevoerd dat hij de betalingsproblemen lang geleden zijn ontstaan toen hij erg jong was. Hij heeft inmiddels een goede baan en de schuld is volledig afgelost. Door de BKR-registraties wordt hij belemmerd in het aanvragen van hypothecair krediet en bij het vinden van een huurwoning. Als hij geen eigen woning kan vinden, zal hij met zijn ouders mee moeten verhuizen naar een andere stad, weg van zijn sociale leven.

3.13 De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. Het belang van de consument om een woning te vinden is onvoldoende zwaarwegend. De bank wijst er daarnaast op dat ruim vijf jaar lang sprake is geweest van ongeoorloofde betalingsachterstanden. Zij heeft vergaande maatregelen moeten nemen om tot invordering van de uitstaande bedragen te komen.

3.14 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument was weliswaar jong toen de betalingsproblemen ontstonden en heeft de schuld inmiddels afbetaald, maar heeft daar wel ruim vijf jaar over gedaan. Dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn, doet niet af aan het feit dat de betalingsproblemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Van dusdanig bijzondere omstandigheden die aanleiding geven om de registraties na een korte duur van nog geen twee jaar te verwijderen, is geen sprake.

[6] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.15 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de bijzonderheidscode 2 wordt afgewezen. De commissie wijst de consument erop dat hij na verloop van tijd opnieuw een verzoek tot verwijdering kan indienen, waarbij zijn belangen opnieuw zullen moeten worden afgewogen.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 beslist dat de kredietverstrekker binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd over dient te gaan tot verwijdering van zowel de A als de 3-coderingen van zowel de betaalrekening als het doorlopend krediet.
4.2 wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

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.

(…)

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 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…)

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 tij dige 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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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.

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.
(…)