Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0069

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	25 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument ontstonden de achterstanden door fouten in zijn studententijd en ziet zijn financiële situatie er inmiddels veel beter uit. Hij heeft gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat hij nu met zijn partner in een duur huurhuis woont en zij samen een woning willen kopen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties blijven staan. De vordering is 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. N. Tewarie van Openboekhouder B.V.

1.3 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.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank. In 2009 heeft hij een doorlopend krediet afgesloten bij de bank, met een hoofdsom van € 2.500,- (hierna: het krediet).

2.2 Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.3 In 2014 stond de consument rood op zijn betaalrekening, voor een hoger bedrag dan was toegestaan. Hij is toen een betalingsregeling aangegaan met de bank, maar die kwam de consument niet na. Omdat de consument vervolgens de roodstand niet aanzuiverde en niet reageerde op berichten van de bank, heeft de bank de vordering opgeëist en overgedragen aan een incassobureau. De bank heeft per 15 september 2015 de achterstand op de betaalrekening met een code A laten registreren in het CKI van Stichting BKR. De opeising heeft de bank per 27 juni 2017 met een code 2 geregistreerd in het CKI.

2.4 Door de roodstand op de betaalrekening konden ook de betalingen op het krediet niet meer worden geïncasseerd. De bank heeft de consument hierover berichten gestuurd, maar de consument heeft de betaalrekening niet aangezuiverd. De bank heeft het krediet daarom opgeëist en overgedragen aan een incassobureau. De bank heeft de achterstand op het krediet met een code A per 4 juli 2015 en een 2 per 28 december 2015 laten registreren in het CKI.

2.5 Eind 2017 heeft de consument een betalingsregeling getroffen met het incassobureau, voor aanvankelijk € 25,- per maand. Een jaar later is de regeling aangepast naar € 50,- per maand en vanaf 2020 betaalde de consument € 87,- per maand. Na een slotbetaling in juni 2020 is de schuld volledig afbetaald. De bank heeft daarom per 3 juni 2020 een werkelijke einddatum geregistreerd bij zowel de achterstand op de betaalrekening als het krediet.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en vordert dat de bank deze aanpast of verwijdert.

2.7 Volgens de consument ontstonden de achterstanden doordat hij fouten heeft gemaakt in zijn studententijd.

Daar heeft hij veel van geleerd. Zodra hij weer in de gelegenheid was om zijn verplichtingen te voldoen, is hij overgegaan tot het herstellen van de betalingen. Bovendien is de consument er financieel gezien enorm op vooruitgegaan. Hij verdient veel meer in zijn huidige baan, heeft zijn financiële leven helemaal op orde en heeft ook spaargeld.

2.8 De consument heeft gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat hij samen met zijn partner een woning wil kopen. Zij huren nu een woning in de particuliere sector en hun woonlasten bedragen € 1.500,- per maand. De partner van de consument werkt ook en samen verdienen zij ruim € 4.600,- bruto per maand. Zij willen een huis kopen in verband met de lage rentestand en omdat ze het financieel gezien goed kunnen dragen. Koop heeft bovendien hun voorkeur boven huur omdat zij het geld dan investeren in een eigen woning.

Het verweer

2.9 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

Waarover moet de commissie oordelen?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten aanpassen in of verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. Daarbij wordt het volgende opgemerkt over de codes die geregistreerd zijn.

3.2 Oorspronkelijk heeft de bank ook voor beide producten een code 3 geregistreerd in januari 2017, omdat de vorderingen als oninbaar afgeboekt werden. Aangezien de consument in juni 2020 de vorderingen alsnog volledig afgelost heeft, heeft de bank in de onderhavige procedure kenbaar gemaakt dat de codes 3 verwijderd worden. Daarnaast heeft de bank naar voren gebracht dat de bank aanvankelijk geen code 2 geplaatst heeft voor het krediet, terwijl die vordering wel opgeëist was. Dit heeft de bank naar aanleiding van de onderhavige procedure hersteld door alsnog een code 2 te plaatsen per 28 december 2015.

3.3 De beoordeling heeft hierdoor betrekking op de registratie van de codes A en 2 voor de achterstand op de betaalrekening en het krediet. De commissie is van oordeel dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot aanpassing of verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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. 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.[2]

3.7 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.

De belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.6 tot en met 2.8. De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het dwingende gerechtvaardigde belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.10 De consument heeft een aantal jaar betalingsproblemen gehad. De roodstand op zijn betaalrekening ontstond immers in 2014 en in 2017 is de consument een betalingsregeling aangegaan met de bank die hij nakwam. De bank heeft bovendien naar voren gebracht dat eerder in het jaar 2017 een derde beslag gelegd had op het inkomen van de consument. De consument heeft dit niet betwist. Doordat de aflossingen vanaf 2017 niet hoog waren (€ 25,- tot € 87,-), duurde het tot halverwege 2020 voordat de schuld van iets minder dan € 2.000,- afgelost was. Uit deze omstandigheden heeft de commissie geconcludeerd dat de betalingsproblemen destijds vrij ernstig waren.

3.11 Het is positief dat de consument zijn financiële situatie inmiddels verbeterd heeft. Hij heeft een goed inkomen en naar eigen zeggen ook spaargeld. Anderzijds weegt mee dat de consument en zijn partner nu een (huur)woning hebben en er dus geen acute noodzaak is om een woning te kopen.

3.12 Dit alles heeft tot de conclusie geleid dat de registraties op dit moment niet aangepast of verwijderd hoeven te worden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

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

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 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (…)

Artikel 39

1. (…)

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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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:

(…)

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;

(…)

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.

(…)