Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0156

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 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

Samenvatting

BKR-registraties (A,2,3). Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties en vordert verwijdering daarvan. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De commissie heeft geoordeeld tot afwijzing van de vordering.

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.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. In 2012 heeft zij een krediet-faciliteit afgesloten bij de bank.

2.2 Op 1 augustus 2014 is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan door de afschrijvingen voor de kredietfaciliteit.

2.3 De bank heeft de vordering opgeëist en in 2015 overgedragen aan het incassobureau. De vordering bedroeg op dat moment ruim € 5.000,-. Tussen het incassobureau en de consument is een betalingsregeling afgesproken.

2.4 De consument heeft in november 2022 verzocht om een afkoopregeling. Dit is door de bank geaccepteerd. Tegen betaling van € 1.750,- is de openstaande vordering door de consument afgekocht tegen finale kwijting.

2.5 Hieronder volgt een overzicht van de registraties die door de bank zijn geplaatst op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR):

Een A codering per 4 december 2014.
Een 2 codering per 4 februari 2015.
Een 3 codering per 8 november 2022.
Een einddatum per 8 november 2022.

2.6 Begin 2023 heeft de consument zich, middels haar gemachtigde, bij de bank beklaagd over de registraties en heeft zij verzocht om verwijdering. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Zij heeft daartoe het volgende aangevoerd.

2.8 De consument was jong (18 jaar) en naïef ten tijde van het aangaan van de kredietfaciliteit. Zij heeft op jonge leeftijd het ouderlijk huis verlaten vanwege familiedisputen. Omdat ze zich schaamde voor de achterstand en bang was voor afwijzing door haar partner, heeft zij aanvankelijk de oplopende achterstand voor hem achtergehouden. De consument geeft aan spijt te hebben van de gang van zaken en het nooit meer zo ver te zullen laten komen.

2.9 De registraties veroorzaken onevenredig veel hinder voor haar en haar gezin. De consument en haar partner zijn ouders van vier kinderen. Zij wonen in een huurwoning met onvoldoende ruimte voor hun gezin. De beperkte leefruimte (79m2) vergroot de spanningen en maakt het moeilijk voor de gezinsleden om de nodige privacy en rust te vinden. Ze staan voor de uitdaging om niet alleen een woning te vinden die groot genoeg is voor het gezin maar ook kan voorzien in de specifieke behoeften van hun oudste kind, dat de diagnose autisme en ADHD heeft. Vanwege het speciale onderwijs van het oudste kind zijn zij gebonden aan de omgeving waar ze nu wonen. Ze komen niet in aanmerking voor sociale huur en de huurprijzen in de particuliere sector zijn te hoog. Daarnaast werkt haar partner gedeeltelijke vanuit huis en heeft hij niet een geschikte thuiswerkwerkplek, hetgeen niet bevorderlijk is voor zijn werk.

2.10 Zij hebben de mogelijkheden voor het verkrijgen van een financiering voor een koopwoning besproken met een hypotheekadviseur. Het verwijderen van de negatieve registraties op naam van de consument is essentieel voor het verkrijgen van een hogere financiering waarmee de aankoop van een geschikte woning in de omgeving kan worden gerealiseerd.

2.11 De consument geeft verder aan dat de financiële situatie van de consument en haar partner al jaren stabiel is. Zij zijn beiden in vaste dienst en haar partner verdient sinds enkele jaren een goed salaris bij de overheid. Hun financiële situatie is aanzienlijk veranderd in vergelijking met de periode tussen 2012 en 2018, waarin de achterstand van de consument bij de bank opliep. De enige gezamenlijke schuld op dit moment ziet op foutief toegekende kinderopvangtoeslag. Dit is volgens de consument niet relevant voor de beoordeling in het onderhavige geval.

Het verweer van de bank

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 De bank is verplicht kredieten, betalingsachterstanden en bijzonderheden te registreren bij het BKR. In het geval van de consument is er sprake geweest van een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening. Nadat deze debetstand, ondanks de aanmaning en vooraankondiging van de bank, niet werd ingelost heeft de bank dit moeten melden door middel van een A-codering.

2.14 Enige tijd later heeft de bank de vordering opgeëist. Omdat ook op de opeising geen reactie kwam heeft de bank de vordering overgedragen aan haar incassopartner. Vanwege de geschetste financiële situatie is een minimale betalingsregeling overeengekomen van € 50,- per maand. Jaarlijks is de regeling herzien maar een hogere betaling dan € 50,- bleek voor haar niet mogelijk. In de periode van september 2015 tot en met oktober 2022 tracht de consument de betalingsregeling goed na te komen, toch gaat dit meermaals mis en worden in vele maanden geen betalingen gedaan of reeds geïncasseerde bedragen gestorneerd. Al met al ontstaat hierdoor grote vertraging in de aflossing. Uit de door Flanderijn gemaakte inventarisatie van de financiële situatie van de consument blijkt dat zij circa € 20.000,- aan preferente belastingschulden heeft, wat ook verklaart waarom het zo lastig is om de betaalafspraken met Flanderijn na te komen. Uiteindelijk is de restant vordering tegen finale kwijting afgewikkeld waarbij de bank een deel van haar vordering heeft moeten kwijtschelden. Aan de consument is daarbij ook duidelijk bevestigd dat een dergelijke afkoop tot registratie bij het BKR zou leiden en wat daar de gevolgen van zijn.

2.15 De bank heeft voorgaande feiten correct bij het BKR laten registreren. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR registratie aan te passen of te verwijderen. Dit gebeurt dan op basis van een belangenafweging. In de situatie van de consument is geen sprake van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van terechte BKR registraties kunnen rechtvaardigen.

Hoewel de bank alle begrip heeft voor de wens van de consument om haar gezin een prettige, ruimere leefomgeving te kunnen bieden, brengt dit niet direct zwaarwegende gronden tot stand die het verwijderen van de BKR registraties kunnen rechtvaardigen. De consument beschikt immers over een woning en kan indien deze woning niet langer volstaat, op zoek gaan naar een ruimere huurwoning.

2.16 Verder is van belang dat in de situatie van de consument gedurende een heel lange tijd (ruim 8 jaar) sprake is geweest van een openstaande vordering, en mogelijk een meer omvattende schuldenproblematiek (meerdere schulden, belastingschulden en beslag op het inkomen). Gelet op de ernst en lange duur van de financiële problemen van de consument, alsook het feit dat thans nog sprake is van belastingschulden en gebrek aan een financiële buffer, is de bank van mening dat geen sprake is van een voldoende financieel stabiele situatie.

2.17 Het is in het belang van de betrouwbaarheids- en de kredietwaardigheidstoets dat een potentiële financier het recht moet hebben om over het recente financiële verleden van een geregistreerde tenminste vragen te kunnen stellen. Daarnaast dient de consument naar het oordeel van de bank langer beschermd te worden tegen het risico van overkreditering. De bank geeft aan dat na het verstrijken van een langere periode en waarbij sprake is van duurzame financiële stabiliteit, de bank tot een andere afweging zal komen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen op basis van een belangenafweging. De technische juistheid van de registraties is tussen partijen niet in geschil. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG).[1] De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden 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.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

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.

3.4 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 Het belang van de consument om samen met haar partner een woning te kopen en daarvoor een financiering aan te gaan is begrijpelijk. De commissie is echter van oordeel dat de consument thans nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering. En dat het belang van toekomstige kredietverstrekkers, om van de betaalgeschiedenis van de consument op de hoogte te zijn, thans moet prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Daartoe acht de commissie het volgende redengevend.

3.6 Op basis van de verstrekte informatie is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument bij het aangaan van een nieuwe substantiële financiering, blijvend aan haar verplichtingen kan voldoen. Zo heeft het lang geduurd voordat de consument haar schuld aan de bank heeft afbetaald, wat mede het gevolg was van de beperkte financiële ruimte die zij had door andere schulden en (tot 2018) een loonbeslag. Ook had zij bij de afkoopregeling in 2022 nog niet genoeg middelen om de openstaande vordering geheel te voldoen en heeft de bank een deel van de vordering moeten afboeken. Hieruit concludeert de commissie dat er tot voor kort niet veel ruimte zat in haar financiële mogelijkheden. Ook is niet gebleken van een substantiële buffer om financiële tegenvallers op te vangen. Van de bewaartermijn is bovendien nog maar een relatief korte periode, van nog geen 1,5 jaar, verstreken. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties naar het oordeel van de commissie te vroeg. Daarbij weegt de commissie mee dat niet is onderbouwd dat de woonsituatie zo schrijnend is dat een verhuizing op korte termijn noodzakelijk is.

3.7 De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De conclusie is daarom dat het verzoek om de negatieve registraties te verwijderen, op dit moment wordt afgewezen.

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 wet- en regelgeving

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.