Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0619

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr. C.P. Bleeker, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	10 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Interbank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI versie 1 januari 2022

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties in het CKI en vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn. De commissie komt tot het oordeel dat het belang van Interbank bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt 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 Interbank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Interbank en 6) de aanvullende informatie van Interbank. De consument is in de gelegenheid gesteld om daarop te reageren, maar heeft daar geen gebruik van gemaakt.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Interbank waren aanwezig de heer mr. [naam 1], bedrijfsjurist, en de heer [naam 2], afdeling Special Collection.

1.3 De consument en Interbank 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 In 2011 heeft de consument samen met zijn (inmiddels ex-)partner een doorlopend krediet afgesloten bij de Nederlandsche Voorschotbank met een kredietlimiet van € 50.000,-.

2.2 Vanaf oktober 2012 zijn regelmatig achterstanden ontstaan in het betalen van de maandelijkse termijnen voor het krediet. De consument is in maart 2014 officieel gescheiden van zijn ex-partner. De ex-partner van de consument kwam de afspraak om de helft van de maandelijkse termijnen voor het krediet te betalen niet na. Vanaf september 2015 is daar met behulp van de nieuwe vriend van de ex-partner verbetering in gekomen.

2.3 In 2018 zijn de achterstanden dusdanig opgelopen dat Interbank de consument op 28 mei 2018 per brief heeft gesommeerd de betalingsachterstand, van op dat moment € 695,-, te voldoen en heeft zij hem gewezen op haar verplichting om de achterstand te registeren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) als betaling uitblijft.

2.4 Bij brief van 30 juli 2018 heeft Interbank de consument opnieuw gesommeerd de betalingsachterstand, op dat moment € 666,-, te voldoen en heeft zij hem wederom gewezen op de verplichting om de achterstand te registeren in het CKI van het BKR als de consument de achterstand niet inloopt.

2.5 Vanwege het uitblijven van betaling heeft Interbank op 7 augustus 2018 een achterstandscode "A" laten plaatsen in het CKI van het BKR. Op 27 april 2019 is een bedrag van € 1.583,- aan rentecompensatie op de rekening van de consument bijgeboekt. Na herbeoordeling van de situatie is op 29 april 2019 door Interbank een herstelcode "H" geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.6 De consument heeft in 2020 een schuldhulpverlener ingeschakeld. Na bemiddeling door de schuldhulpverlener is de consument in juli 2020 akkoord gegaan met het voorstel om een bedrag van € 11.928,- aan Interbank te betalen tegen finale kwijting. Op dat moment resteerde nog een vordering van Interbank van € 33.800,-. Met de ex-partner van de consument is eveneens een terugbetalingsregeling getroffen. Het resterende openstaande bedrag is door Interbank afgeboekt. Interbank heeft dat per 27 juli 2020 geregistreerd door een bijzonderheidscode 3 te laten plaatsen in het CKI van het BKR. Per die datum is ook een werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.7 De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties en stelt dat hij een dusdanig zwaarwegend belang heeft bij het verwijderen daarvan, dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsachterstanden zijn ontstaan door privéomstandigheden. Sinds 2013 leefden de consument en zijn ex-partner niet meer samen en in maart 2014 is het na een moeizame periode tot een echtscheiding gekomen. Naast de emotionele weerslag die de scheiding op de consument had, kwam zijn ex-partner de afspraak om de helft van de maandelijkse termijnen voor het krediet voor haar rekening te nemen niet na. De achterstanden zijn ontstaan als gevolg van een lange periode met diepe dalen. Van betalingsonwil aan de zijde van de consument is echter nooit sprake geweest.

- In 2019 heeft de consument hulp ingeroepen van een psycholoog en in 2020 heeft hij een schuldhulpverlener ingeschakeld. Kort daarna heeft zijn werkgever ook nog het dienstverband met de consument beëindigd. Na bemiddeling door de schuld-hulpverlener is afgesproken dat de consument een bedrag van € 11.928,- zou betalen tegen finale kwijting. Er is weliswaar een bedrag kwijtgescholden, maar dat is niet het volledige resterende bedrag van € 33.800,-. Interbank heeft immers ook een regeling met zijn ex-partner getroffen voor een groot gedeelte daarvan.

- Interbank heeft aangegeven dat de herstelcodering het gevolg is van een bedrag aan rentecompensatie dat aan de consument is overgeboekt. De consument vindt dat verweer oneerlijk. De rentecompensatie was een gevolg van het jarenlang in rekening brengen van een te hoge rente. Als Interbank een normale rente had gerekend, dan waren de betaalproblemen voor de consument ook minder geweest.

- In 2019 is de echtelijke woning verkocht. Hierdoor was de consument genoodzaakt om met zijn kinderen een huurwoning te betrekken waarvan de maandelijkse lasten een stuk hoger liggen dan de hypothecaire lasten. Daar zijn de hogere energie-kosten vanaf 2020 bij gekomen. Dit heeft geen positieve invloed op zijn financiële situatie. De consument heeft een vaste baan met een goed inkomen en zou graag een kleine woning kopen om zijn maandlasten te verlagen. De BKR-registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

Het verweer

2.8 Interbank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

Waar draait deze zaak om?

2.9 Deze zaak draait om de vraag of Interbank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Interbank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

2.10 De commissie stelt voorop dat Interbank 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 Interbank 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. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is Interbank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet Interbank daar melding van maken en wordt een H-codering geregistreerd.[4] Als Interbank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR.[5] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

2.11 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de aan Interbank verschuldigde termijnen. Interbank heeft aangetoond dat zij op 30 juli 2018 een vooraankondigingsbrief aan de consument heeft verzonden. Wat de bijzonderheids-code 3 betreft overweegt de commissie dat ter zitting is gebleken dat weliswaar niet het volledige bedrag van € 33.800,- is afgeboekt door Interbank in verband met de getroffen betalingsregeling met de ex-partner van de consument, maar dat wel een bedrag van meer dan € 250,- is afgeboekt. Dit is door de consument niet betwist. De commissie kan niet beoordelen of de H-codering door Interbank terecht is geplaatst. Daarvoor ontbreekt voldoende informatie in het dossier. Omdat de H-codering, die aangeeft dat de achterstand is hersteld, in het voordeel is van de consument, ziet de commissie geen aanleiding daar nadere vragen over te stellen.

2.12 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat Interbank heeft voldaan aan de verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

---

[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 12 lid 2 Reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Belangenafweging

2.13 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. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

2.14 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Interbank 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-registraties 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 (Interbank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

2.15 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]

2.16 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.

2.17 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens hem aanleiding geven de registraties te verwijderen zijn hiervoor onder 2.7 weergegeven. Interbank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd.

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

De BKR-registraties zijn correct en actueel. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn vanaf oktober 2012 regelmatig betalingsachterstanden ontstaan. Geruime tijd later, in 2020, is met de consument overeengekomen dat hij een bedrag van € 11.928,- betaalt tegen finale kwijting. Het restant van de openstaande schuld bedroeg op dat moment € 33.800,-. Hoewel er ook een betalingsregeling is getroffen met de ex-partner van de consument zal daarmee niet het gehele openstaande bedrag worden terugbetaald. Het bedrag dat overblijft zal door Interbank moeten worden afgeboekt. Gelet op de problematische schuldensituatie en de langdurige achterstanden is Interbank van mening dat geen sprake is van een disproportionele situatie en moeten de BKR-registraties blijven staan.

2.18 De commissie komt tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er is sprake geweest van een langdurige schuldensituatie. Vanaf 2012 zijn regelmatig achterstanden ontstaan in de maandelijkse termijnen. Pas in 2020 is met de consument een regeling getroffen tegen finale kwijting. De consument heeft terecht gesteld dat van het op dat moment resterende bedrag van € 33.800,- nog een gedeelte voldaan zal worden door zijn ex-partner. Ter zitting is hierover opgemerkt dat met de ex-partner een betalingsregeling is getroffen tot het betalen van € 215,- per maand voor de duur van 8 jaar. Hoewel uit de stukken niet blijkt vanaf welk moment deze betalingsregeling is ingegaan, is wel duidelijk dat de ex-partner daarmee nog een bedrag van € 20.736,- zal voldoen. Dat brengt mee dat van de € 33.800,- weliswaar niet het gehele bedrag, maar wel een aanzienlijk gedeelte op naam van de consument is afgeboekt. Dat de consument stelt inmiddels een goede financiële positie te hebben is mede te danken aan de afboeking. Ten aanzien van het belang van de consument bij verwijdering van de registraties overweegt de commissie dat de wens van de consument om een grotere woning te kopen gezien zijn persoonlijke situatie begrijpelijk is. Het is de commissie echter niet gebleken dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen en/of dat de consument ook daadwerkelijk een concrete mogelijkheid heeft om een woning te kopen, waaraan enkel de BKR-registratie in de weg staat. Alle genoemde omstandigheden tezamen leiden er naar het oordeel van de commissie toe dat het belang van potentiële kredietverstrekkers om van de betaalhistorie van de consument op de hoogte te zijn op dit moment prevaleert boven het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De BKR-registraties dienen daarom in stand te blijven.

2.19 Gelet op de voorgaande overwegingen, valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt afgewezen. Overigens merkt de commissie op dat de H-codering en de A-codering op 29 april 2024 – vijf jaar na de registratiedatum van de H-codering – moeten worden verwijderd op grond van het bepaalde in artikel 14 lid 3 van het Reglement CKI.

3. 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 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 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 versie 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.

(…)