Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0975

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2023
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie door de bank van de (bijzonderheids)coderingen in het CKI. De betalingsproblemen dateren uit de periode dat de consument studeerde en een beperkt inkomen had. Sinds een aantal jaar heeft hij een vast, stabiel en hoger inkomen. Samen met zijn partner wil hij een huis kopen, maar de BKR-registraties belemmeren hen daarin. De commissie is van oordeel dat de financiële situatie van de consument nog niet stabiel te noemen is. De vorderingen van de consument (verwijdering van de registraties en proceskostenvergoeding) worden daarom 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 aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. H. Akbaba, advocaat te Breda. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam], medewerker 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

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2012 heeft de consument een Studentenkrediet afgesloten bij de bank, dit was een doorlopend krediet van € 2.500,- (hierna: het krediet).

De bank heeft het krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen 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.

2.2 In 2017 ontstond een achterstand in de betalingen op het krediet en die achterstand heeft de bank in het CKI van BKR geregistreerd met een code A. Vervolgens heeft de consument de achterstand ingelopen en heeft de bank een code H (herstelcode) geplaatst. Deze coderingen zijn inmiddels verwijderd. In maart 2018 ontstond weer een achterstand. Daarna is het krediet opgeëist door de bank. De consument heeft het krediet in februari 2020 volledig afgelost.

2.3 Vanwege het bovenstaande heeft de bank de volgende (bijzonderheids)coderingen geregistreerd ten aanzien van het krediet:
- A per 6 maart 2018 en
- 2 per 26 maart 2019.

2.4 De werkelijke einddatum van het krediet is 26 maart 2020. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd. Bij aanvang van de klachtenprocedure stond er bovendien een code 3, maar die heeft de bank inmiddels verwijderd. De code 2 was bij aanvang van de klachtenprocedure nog niet geplaatst en die heeft de bank alsnog toegevoegd.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich over de registratie van de (bijzonderheids)coderingen. De coderingen zijn volgens de consument weliswaar terecht geplaatst, maar zouden op basis van een belangenafweging verwijderd moeten worden.

2.6 De consument heeft naar voren gebracht dat de achterstand ontstond toen hij studeerde. Hij had in die periode een beperkt inkomen. Sinds 2020 is zijn inkomen aanzienlijk gestegen. Zijn financiële situatie is nu stabiel: hij heeft een stabiel, toereikend en vast inkomen. Hetzelfde geldt voor zijn partner. Zij willen samen een woning kopen, maar de BKR-registraties op naam van de consument belemmeren hen in de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Dit geldt zowel voor de aanvankelijk geregistreerde A3 als de nieuwe registratie A2. Op dit moment huren zij een woning en bedraagt hun huur € 1.200,- per maand. Voor dat maandbedrag kunnen zij een woning kopen en dat heeft hun voorkeur.

2.7 De consument vordert primair verwijdering van de BKR-registraties, of subsidiair verkorting van de duur ervan. Daarnaast vordert hij dat de bank veroordeeld wordt in de gemaakte (juridische) kosten conform het liquidatietarief van Kifid.

Het verweer

2.8 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

Te beoordelen vraag

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de (bijzonderheids)coderingen op grond van een belangenafweging verwijderd moeten worden. Tussen partijen is niet in geschil of de registraties technisch juist zijn. De commissie is van oordeel dat de bank de coderingen nu niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot 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.

3.3 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. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.4 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.5 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

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.5 en 2.6. De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

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

3.8 De commissie is van oordeel dat de financiële situatie van de consument nog niet stabiel te noemen is. Het spreekt in zijn voordeel dat hij nu al enige tijd een vast, stabiel en hoger inkomen heeft, maar daar staat tegenover dat de consument een betalingsregeling heeft moeten afsluiten in verband met de eindafrekening van zijn energiemaatschappij (de consument had dus geen buffer om de forse en onverwachte eindafrekening op te vangen) en dat de consument in mei 2021 een krediet bij Tinka heeft afgesloten (hierna: het Tinkakrediet) en dat in de betalingen hierop een achterstand ontstaan is. Ten aanzien van het Tinkakrediet is in 2023 ook een code A geregistreerd. De consument heeft toegelicht dat de achterstand op het Tinkakrediet ontstond toen hij vanwege het overlijden van een familielid naar Turkije was afgereisd. Hij heeft hierdoor enkele betalingen gemist. Met behulp van zijn budgetcoach is dit opgepakt en de consument betaalt de opgelopen achterstand weer af. De commissie is echter van oordeel dat ook als gevolg van een dergelijk onverwachts bezoek aan het buitenland in een gezond financieel huishouden geen achterstand zou moeten ontstaan.

3.9 Het is te prijzen dat de consument in de zomer van 2023 een budgetcoach in de arm genomen heeft, maar het is ook duidelijk dat hij dergelijke hulp nog nodig heeft bij zijn financiën. Op basis van de door beide partijen ingenomen standpunten en overgelegde stukken, is niet komen vast te staan dat de consument de betaalrekening die een klein negatief saldo vertoonde, actief gebruikte. Dat maakt echter de conclusie dat de financiële situatie van de consument nog niet stabiel te noemen is niet anders.

3.10 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt dan ook afgewezen. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn.

3.11 Omdat het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt afgewezen, wordt ook de vordering tot betaling van gemaakte (juridische) kosten afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend 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.

(...)