Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0020

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De consument had niet door dat de betaalrekening een roodstand vertoonde. Toen hij erachter kwam, heeft hij de roodstand direct weggewerkt. Bovendien heeft hij geen financiële problemen. De commissie is op basis van een belangenafweging van oordeel dat de registraties verwijderd moeten worden. De termijn van vijf jaar is niet bedoeld voor situaties zoals die van de consument. De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

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 met zijn vrouw een betaalrekening aan bij de bank. Aan deze betaalrekening is een creditcard gekoppeld, met een bestedingslimiet van € 5.000,- (hierna: de creditcard).

2.2 In november 2020 ging de consument met zijn gezin op vakantie. Daar hebben zij betalingen verricht met onder meer de creditcard. Door deze betalingen ontstond er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening bij de bank.

2.3 Op 20 december 2020, 7 januari 2021 en 21 januari 2021 heeft de bank e-mails gestuurd naar de consument, waarin hij gevraagd wordt contact op te nemen over het aanvullen van het tekort op zijn betaalrekening. Op 6 februari 2021 en 24 februari 2021 heeft de bank berichten gestuurd naar de inbox van internetbankieren van de consument. Daarin is opgenomen dat de consument nog steeds zonder toestemming roodstaat op de betaalrekening. In het bericht van 6 februari 2021 wordt de consument verzocht om het tekort direct aan te vullen en is opgemerkt dat langdurige betalingsachterstanden gemeld worden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.4 De bank heeft het saldotekort opgeëist en de vordering overgedragen aan een deurwaarder. In dit verband heeft de bank per 24 februari 2021 een code 2 geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van 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.

2.5 De consument heeft de openstaande vordering van de bank op 24 juni 2021 voldaan. De bank heeft daarom per 27 juni 2021 een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties uiterlijk vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

De klacht en vordering

2.6 De klacht van de consument gaat over de BKR-registraties. Hij vordert dat de registraties verwijderd worden omdat er geen sprake geweest is van betalings-problemen, maar slechts van een menselijke fout die hij hersteld heeft. De consument vindt dat de registraties niet in verhouding staan tot zijn situatie.

2.7 De consument heeft naar voren gebracht dat hij en zijn vrouw de betaalrekening niet vaak gebruikten. Na de vakantie in november 2020 hadden zij daardoor niet in de gaten dat er een achterstand ontstaan was. Bovendien dachten zowel hij als zijn vrouw dat de ander voor aanzuivering van de betaalrekening gezorgd had.

Verder is van belang dat de consument de correspondentie van de bank over de achterstand niet opgemerkt heeft. De consument denkt dat dit komt doordat hij in augustus 2020 verhuisd is en geen adreswijziging naar de bank gestuurd heeft. Hij heeft gesteld dat hij door een afwijzing voor een financiering van een leasemaatschappij op de hoogte kwam van de BKR-registraties en de achterstand. Toen hij hiervan op de hoogte was, heeft hij het openstaande bedrag van € 1.752,59 direct aan de deurwaarder betaald. Als hij eerder op de hoogte was geweest van de achterstand, had hij die naar eigen zeggen direct weggewerkt.

2.8 Ter onderbouwing van zijn standpunt dat zijn financiële situatie in orde is, heeft de consument naar voren gebracht dat zowel hij als zijn vrouw fulltime werkzaam zijn en op financieel vlak niet mogen klagen. Zij voldoen altijd aan hun betalingsverplichtingen en gaan verstandig om met hun financiële middelen. Een voorbeeld hiervan is dat de consument in oktober 2020 een aanvraag ingediend heeft voor een zakelijk leasecontract voor een auto. Hoewel de aanvraag goedgekeurd werd, heeft de consument besloten de offerte niet te ondertekenen, omdat zijn restaurant in onzekere tijden verkeerde door de overheidsmaatregelen op het gebied van Covid-19. Bovendien weet de consument vanuit zijn ondernemerschap als geen ander hoe vervelend het kan zijn als partijen niet aan hun betalingsverplichtingen voldoen.

2.9 Verder heeft de consument gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij kan geen nieuw leasecontract voor een auto afsluiten bij de leasemaatschappij waar hij eerder zaken mee gedaan heeft. Er zijn mogelijk andere bedrijven die ondanks een BKR-registratie financieringen verstrekken, maar dat vindt de consument geen prettig idee, hij werkt daar liever niet mee samen. Bovendien zijn er andere kredieten die hij wil afsluiten voor zijn onderneming, zoals voor apparatuur. Hij kiest in dat kader bewust voor lease in plaats van koop, omdat het restaurant de liquide middelen beter in andere zaken kan investeren, met een hoger rendement. De consument kon ook zijn telefoonabonnement niet verlengen als gevolg van de BKR-registraties. Bovendien draagt de consument niet alleen de verantwoordelijkheid voor hemzelf, maar ook voor 14 werknemers en hun 14 gezinnen.

Het verweer

2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 De consument heeft gesteld dat hij geen brieven heeft ontvangen over de achterstand als gevolg van zijn verhuizing, maar de bank heeft de berichten destijds digitaal verzonden naar de inbox van de consument in internetbankieren. Hij had dus altijd en overal toegang tot de informatie. Bovendien heeft de bank e-mails gestuurd naar de consument. Ten slotte is in dit kader relevant dat de consument en zijn vrouw bij de aanvraag van de rekening de voorkeurskeuze gemaakt hebben voor digitale communicatie.

2.12 De consument had volgens de bank de betaalrekening regelmatig moeten controleren en het saldo moeten aanvullen, zeker in verband met de grote uitgaven tijdens de vakantie in november 2020. Omdat de consument dit niet gedaan heeft, heeft de bank zelfs een deurwaarder moeten inschakelen voordat de consument overging tot betaling.

2.13 Het belang van de registraties is volgens de bank tweeledig. Ten eerste wordt de consument daarmee beschermd tegen overkreditering. Ten tweede levert het BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

2.14 Volgens de bank is het begrijpelijk dat de consument een nieuw leasecontract wil aangaan, maar is dat gegeven geen rechtvaardiging van verwijdering van de BKR-registraties. BKR-registraties mogen immers niet lichtvaardig worden gewist. Het is bovendien de vraag of de registraties in de weg staan aan het aangaan van nieuwe leasecontracten, omdat er instanties zijn die ondanks BKR-registraties dergelijke contracten aanbieden.

2.15 De bank heeft toegelicht dat de bewaartermijn van vijf jaar dient om herhaling tegen te gaan. De termijn is volgens de bank redelijk en zou in principe niet moeten worden verkort.

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 verwijderen uit het CKI van het BKR. Daarbij wordt het volgende opgemerkt over de codes die geregistreerd zijn. Oorspronkelijk heeft de bank ook een code 3 geregistreerd in maart 2021, omdat de vordering als oninbaar afgeboekt werd. Aangezien de consument in juni 2021 de vordering alsnog volledig afgelost heeft, heeft de bank in de onderhavige procedure kenbaar gemaakt dat de code 3 verwijderd wordt. Daarnaast heeft de bank naar voren gebracht dat de bank aanvankelijk geen code A geplaatst heeft. Dit heeft de bank naar aanleiding van de onderhavige procedure hersteld door alsnog een code A te plaatsen per 24 februari 2021. De beoordeling heeft hierdoor betrekking op de registratie van de codes A en 2. De commissie is van oordeel dat de bank moet overgaan tot verwijdering van deze registraties 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 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]

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke 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]

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.6 De commissie is van oordeel dat de vijfjaarstermijn niet bedoeld is voor situaties zoals deze. Het is dan ook niet nodig om de registraties langer te laten staan. Daartoe is als volgt overwogen.

3.7 Voorop staat dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument zodanig is dat hij geen bescherming nodig heeft. De consument heeft dat zorgvuldig met stukken onderbouwd. De consument heeft zijn fout hersteld toen hij daarachter kwam. Kredietverstrekkers hoeven niet meer te worden gewezen op deze onvolkomenheid uit het kredietverleden 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.

Naar het oordeel van de commissie is in dit geval sprake van een éénmalige fout en niet van structurele wanbetaling. Bovendien heeft de consument belang bij verwijdering van de registraties, omdat hij daarmee kan investeren in zijn onderneming. Ook als er instellingen zijn die de consument een leasecontract zouden aanbieden, neemt dit niet weg dat de consument bij andere instellingen een afwijzing zou krijgen. De commissie is van oordeel dat de registraties onder de gegeven omstandigheden niet langer aan de aanvraag van nieuwe financieringen in de weg mogen staan.

Berichten over de roodstand

3.8 De consument heeft gesteld dat hij de berichten over de roodstand niet gezien heeft. In dit kader zou de vraag gesteld kunnen worden of de bank de consument op juiste wijze geïnformeerd heeft over de achterstand en dus of de code A technisch juist is. Omdat de BKR-registraties verwijderd worden in verband met de belangenafweging, kan dit echter in het midden blijven.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscodes op naam van de consument laat verwijderen.

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 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.

De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:

a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;

b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;

c de beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 9 lid 2 en 3 en artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zijn van toepassing.

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 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.

(…)