Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0542

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 juli 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 (A2). 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 vordering van de consument wordt 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 en 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 heeft destijds voor de financiering van haar onderneming bij de bank een zakelijke betaalrekening met kredietfaciliteit (hierna: het krediet) afgesloten.

2.2 Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. De bank heeft vanwege de aanhoudende roodstand de vordering overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau).

2.3 Het incassobureau heeft de consument op 2 juli 2013 geschreven dat er sprake is van een niet toegestane overschrijding van de kredietlimiet, gebleken is dat de bedrijfs-activiteiten zijn gestopt zonder aflossing van het krediet en van omzet op het krediet geen of nauwelijks sprake is. Om deze redenen werd de vordering van € 6.624,42 opgeëist en de consument tot betaling daarvan verzocht vóór 13 augustus 2013. Daarbij werd de consument gewaarschuwd dat als dan de vordering niet geheel was afgelost of geen concreet betalingsvoorstel was ontvangen, een achterstandscodering zou worden geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR). Nadat tijdige betaling uitbleef heeft de bank op 14 augustus 2013 zowel een A-code als een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen.

2.4 Nadat in de hierop volgende jaren met de consument verschillende betalingsregelingen worden afgesproken is op 29 september 2021 de restantvordering van € 3.656,35 alsnog geheel betaald. Die datum is als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

De klacht en vordering

2.5 De echtgenoot van de consument heeft haar in deze procedure bijgestaan en vertegenwoordigd. Namens de consument heeft hij gesteld dat de registraties geen redelijk doel meer dienen en disproportioneel zijn en daarvoor de volgende argumenten aangedragen.

2.6 De registraties zijn ontstaan door een samenloop van diverse omstandigheden. De consument die een bloemenzaak runde is medio 2010 arbeidsongeschikt geraakt. Haar echtgenoot heeft toen nog enige tijd de bloemenzaak voortgezet. Uiteindelijk zijn de zakelijke activiteiten gestopt in 2012.

2.7 Het lukte niet altijd om de betalingsregelingen na te komen. Nadat in 2018 de financiële situatie van de consument verbeterde is vanaf april 2018 het maandbedrag verhoogd. Die regeling is de consument stipt nagekomen. Vervolgens is op 28 september 2021 het restantbedrag van € 3.656,35 in één keer betaald. Dit lukte met behulp van een uitkering van een levensverzekering.

2.8 De consument wil haar woning verduurzamen en een openstaande vordering uit een ander krediet ineens aflossen. De consument wil daarvoor haar bestaande hypotheek oversluiten en verhogen. Dit lukt echter niet vanwege de negatieve registraties.

2.9 De situatie waardoor de registraties zijn ontstaan, is niet meer aan de orde. De consument dient zeker niet als een risicogeval te worden bestempeld. De financiële situatie is stabiel en er zijn geen nieuwe schulden of betalingsachterstanden. De financiële sector hoeft dan ook niet voor haar te worden beschermd.

Het verweer

2.10 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

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Meer in algemene zin merkt de commissie op dat partijen het erover eens zijn dat de registraties technisch juist zijn zoals ook is gebleken uit de ter zake ingestuurde brief van 2 juli 2013 voorzien van de vooraankondiging.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 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 uitgangs-punt.

3.4 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. 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.

3.5 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

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

Belangenafweging

3.6 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.5 tot en met 2.9 vermeld.

3.7 De bank heeft betoogd dat het verzoek van de consument om de navolgende redenen moet worden afgewezen. Het verwijderingsverzoek moet niet alleen worden afgewezen omdat de gestelde belangen als onvoldoende zwaarwegend moeten worden aangemerkt. Maar ook omdat de vordering vele jaren openstond en pas recent is afgelost. Alhoewel de aan de betalingsproblemen ten grondslag liggende persoonlijke omstandigheden uitermate vervelend zijn en in het voordeel van de consument spreekt dat ze zich heeft ingespannen om het krediet af te lossen, is van een financieel stabiele situatie geen sprake. De consument en haar echtgenoot houden meerdere open-staande kredieten bij de bank aan. De aan een betaalrekening gekoppelde debetstand wordt met regelmaat overschreden. Hiervoor is recent nog een betalingsregeling getroffen. Het belang van de consument om de hypotheek over te sluiten en op te hogen is weliswaar begrijpelijk maar het belang voor potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van haar betaalhistorie dient als zwaarwegender te worden aangemerkt.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor onder 3.7 is vermeld heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.9 De commissie volgt de bank in haar stelling dat van financiële structurele stabiliteit van de consument op dit moment onvoldoende is gebleken. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende en structureel stabiel is. Zo is bijvoorbeeld niet gebleken dat er voldoende buffers zijn om financiële tegenvallers op te vangen. Het staat voor de commissie, op basis van de versterkte informatie, niet vast dat de consument bij het aangaan van een nieuwe substantiële financiering, blijvend aan haar verplichtingen kan voldoen. Daarbij komt dat het heel lang heeft geduurd voordat de consument uiteindelijk de vordering volledig heeft voldaan. Daaruit concludeert de commissie dat er tot voor kort niet veel ruimte zat in de financiële mogelijkheden van de consument. Hierbij wordt van belang geacht dat van de bewaartermijn pas een relatief korte periode van nog geen twee jaar is verstreken. Dat de consument zich heeft ingespannen om het krediet af te lossen, is te waarderen maar maakt op dit moment de uitkomst van de belangenafweging niet anders. De commissie heeft goede nota genomen van het feit dat de consument niet meer aan haar verplichtingen jegens de bank kon voldoen verband houdt met haar persoonlijke omstandigheden, maar dit leidt nu niet tot een ander oordeel.

3.10 De commissie is 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 coderingen. De conclusie luidt derhalve dat het verzoek om de coderingen 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 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
   f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.
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.