Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0375
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog volledig heeft terugbetaald en de codering daarmee geen getrouw beeld van de werkelijkheid meer geeft. Voor de overige coderingen heeft de commissie geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van deze codering. De klacht van consument wordt gedeeltelijk gegrond verklaard.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de door de gemachtigde van de consument op de hoorzitting overgelegde spreekaantekeningen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 maart 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. R.C.J. Schoonen, jurist en mevrouw [naam 1], tolk. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], medewerkster BKR-desk. De spreekaantekeningen van de vertegenwoordiger van de consument zijn aan het dossier toegevoegd.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2010 heeft de consument een betaalrekening met een roodstand-faciliteit (Kwartaal-limiet) geopend bij de bank. Tussen partijen is afgesproken dat de consument maximaal drie maanden rood mag staan. Om zijn limiet te behouden, dient hij steeds binnen deze periode voor de duur van tenminste één volledige werkdag zorg te dragen voor een positief saldo.

2.2 In de periode van februari t/m augustus 2015 heeft de bank diverse berichten verstuurd naar de inbox van de internetbankieren-omgeving van de consument. In deze berichten heeft zij de consument geïnformeerd over zijn roodstand en hem verzocht voor een positief saldo zorg te dragen.

2.3 Op 27 augustus 2015 heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij langer dan drie maanden rood staat en zijn Kwartaallimiet daarom wordt beëindigd. Rondom deze datum heeft de consument ook berichten van de bank ontvangen dat door hem gegeven betaalopdrachten niet uitgevoerd zijn vanwege de huidige roodstand.

2.4 In de maanden na beëindiging van het Kwartaallimiet is de consument door de bank meerdere malen per brief verzocht de ontstane roodstand aan te zuiveren. De brieven zijn verstuurd aan het bij de bank bekende adres van de consument. In deze brieven heeft de bank ook gewaarschuwd voor (de gevolgen van) registratie bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.5 Op 4 januari 2016 heeft de bank een achterstandscodering A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR geplaatst. Vanwege het uitblijven van contact met de consument heeft de bank de vordering in mei 2016 opgeëist. In juni 2016 heeft zij de vordering intern afgeboekt en overgedragen aan een incassobureau. De bank heeft de betaalrekening van de consument beëindigd en bijzonderheidscodering 3 in het CKI geplaatst. Het incassobureau heeft vastgesteld dat de consument niet langer in Nederland verbleef. De consument was volgens de basisregistratie personen (terug) verhuisd naar Polen maar een adres aldaar ontbrak.

2.6 Op 4 februari 2021 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau omdat hij vernomen heeft dat er een BKR-registratie op zijn naam staat. Op 7 februari 2021 heeft hij de openstaande vordering volledig voldaan en is door de bank deze datum als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Ook vordert hij vergoeding van de door hem gemaakte proceskosten.
De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- Door de BKR-registraties is het voor de consument onmogelijk om een woning te kopen. Bij de consument en zijn partner bestaat de wens tot gezinsuitbreiding. De huidige huurwoning is daarvoor te klein en vertoont gebreken. Het aanbod aan huurwoningen in de woonomgeving van de consument is minimaal. Een koopwoning is de enige optie voor de consument.
- Er spelen verzachtende omstandigheden: onvoorziene familieomstandigheden zorgden ervoor dat de consument eind 2015 voor enige tijd in zijn geboorteland diende te verblijven. Hij werd daarbij geconfronteerd met hoge medische rekeningen voor een familielid. Door een onjuiste veronderstelling aan de zijde van de consument dat er nog salaris op zijn betaalrekening zou worden gestort, is er een achterstand ontstaan.
- Vanwege zijn werk is de consument in 2015 meerdere keren verhuisd en ontving hij derhalve geen post. De consument is de Nederlandse taal niet machtig en was niet op de hoogte van het feit dat hij adreswijzigingen moest doorgeven aan de bank.
- Er is thans sprake van een stabiele financiële situatie bij de consument en zijn partner. Beiden ontvangen salaris vanuit een (vast) dienstverband. Er is geen sprake (geweest) van een problematische schuldsituatie en de schuld die de consument bij de bank had, was gering. Op het moment dat de consument op de hoogte kwam van de achterstand, heeft hij deze meteen voldaan.

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank gehouden is de door haar op naam van de consument geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI te (doen) verwijderen. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 3 wordt deze vraag door de commissie bevestigend beantwoord. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 en de achterstandscode A oordeelt de commissie dat deze in stand moeten blijven. Dit wordt hierna toegelicht.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen technisch juist is.

3.3 Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 merkt de commissie nog het volgende op. Hoewel de opeising van de vordering heeft plaatsgevonden op 24 mei 2016 heeft de bank de bijbehorende bijzonderheidscode 2 pas in november 2021 alsnog met terugwerkende kracht geregistreerd. Dit heeft de bank gedaan nadat zij de klacht van consument ontvangen had. Dit is onzorgvuldig van de bank. Immers wordt de consument nu in de klachtenprocedure geconfronteerd met een aanvullende bijzonderheidscodering, naast de reeds bestaande coderingen waarover zij klaagt. Desalniettemin heeft dit voor de technische juistheid van de registratie van bijzonderheidscode 2 geen gevolgen nu een en ander is toegestaan conform artikel 11 van het Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI) (hierna (zie bijlage).

Beoordeling van de bijzonderheidscode 3

3.4 Op grond van het Reglement CKI dient de deelnemer, in dit geval de bank, een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt. In onderhavige kwestie heeft de bank op 17 juni 2016 de openstaande vordering afgeboekt en heeft zij deze overgedragen aan het incassobureau. Per diezelfde datum heeft de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI geregistreerd. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment technisch juist.

3.5 Op 7 februari 2021 betaalde de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog volledig aan de bank. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 daardoor nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van een situatie waarin de bank een bedrag heeft afgeboekt. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van het BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan door consument. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking zoals bepaald in artikel 5 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, zie bijlage). De commissie oordeelt daarom – in lijn met haar eerdere uitspraken – dat bijzonderheids-code 3 moet worden verwijderd.[1]

[1] GC Kifid nrs. 2022-0158, 2022-0159, 2022-0240, te vinden op www.kifid.nl.

Beoordelingskader van de achterstandscode (A) en de bijzonderheidscode 2 (hierna: de A2-codering)

3.6 Het verzoek van de consument om de A2-codering de verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG (zie bijlage) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG (zie bijlage) is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien 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 (zie bijlage).[2] 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.

3.8 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG (zie bijlage) 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.[3]

3.9 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 7 februari 2026. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

---

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

Belangenafweging

3.10 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de A2-codering en anderzijds het belang bij verwijdering daarvan.

3.11 In overweging 2.7 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.12 De bank heeft aangevoerd dat bijzonderheidscoderingen in zijn algemeenheid relevante gegevens zijn die niet lichtvaardig mogen worden gewist. De registratie van bijzonderheidscoderingen dient er bij uitstek toe om kredietverstrekkers in staat te stellen het kredietverleden van een persoon mee te wegen bij de aanvraag voor een financiering. De bank betwist de stelling van de consument dat de achterstanden pas zijn ontstaan bij het vertrek van de consument naar zijn geboorteland eind 2015. De achterstanden bestonden al veel langer, aldus de bank. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat het feit dat de consument tot februari 2021 gewacht heeft met het voldoen van de vordering, niet getuigt van een goede betaalmoraal. Tot slot merkt de bank op dat de enkele (volgens de bank onvoldoende onderbouwde) stelling van de consument dat hij door de BKR-registraties geen woning kan krijgen, onvoldoende belang is om tot vroegtijdige verwijdering van de registraties over te gaan. Volgens de bank is de registratie dan ook niet disproportioneel.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodering meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.14 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat de consument pas vijf en een half jaar na het ontstaan van de achterstand de schuld aan de bank heeft voldaan. Eveneens is van belang dat de werkelijke einddatum van de registraties nog geen anderhalf jaar geleden is. Volgens de consument was de achterstand onder meer te wijten aan het feit dat hij de Nederlandse taal niet machtig was, hij geconfronteerd werd met onvoorziene familieomstandigheden en vanwege zijn werk vaak wisselende verblijfsadressen had. Dit zijn echter omstandigheden die in de risicosfeer van de consument liggen.

Verder vindt de commissie het relevant dat de achterstand op de roodstandfaciliteit ruim voor zijn verhuizing naar zijn geboorteland is ontstaan en hij op geen enkele wijze heeft gereageerd op brieven van de bank en berichten van de bank in zijn internet-bankieren-omgeving. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit.

3.15 Gezien dit alles volgt de commissie de bank in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij instandhouding van de registraties is zwaarwegender dan die van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

Proceskostenvergoeding

3.16 Omdat de consument grotendeels in het ongelijk is gesteld, ziet de commissie geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van zijn kosten toe te wijzen.

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 bijzonderheidscode 3 op naam van de consument laat verwijderen. Het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11. Binnen welke termijn moet worden gemeld

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.

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 natuurlijk 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 de natuurlijke persoon.
2) „verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoons-gegevens 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. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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.

(…)