Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0737

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2024
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-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscodering “2” in het CKI van het BKR en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn en bij het afwegen van de belangen komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 juli 2024. De vertegenwoordiger van de consument, mevrouw [naam 1], nam deel namens de consument en mevrouw mr. [naam 2] nam deel namens de bank.

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 op 23 januari 2014 een betaalrekening met kredietfaciliteit geopend bij de bank. Zij is hierbij begeleid door een bemiddelingsbureau voor arbeidsmigranten.

2.2 Begin 2017 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument bij de bank.

2.3 In oktober 2017 heeft de bank de vordering opgeëist.

2.4 Op 2 november 2017 heeft de bank een A-codering laten plaatsen in het Centraal Krediet-systeem (verder: CKI) van Stichting BKR (verder: BKR).

2.5 De incasso van de vordering is overgedragen aan een incassobureau en op 20 november 2018 is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd bij BKR. De vordering was op dat moment € 1.017,23.

2.6 In juni 2019 heeft de consument contact gehad met het incassobureau over de vordering en is er een betalingsregeling afgesproken. Deze is door de consument niet nagekomen.

2.7 In februari 2020 heeft de consument opnieuw contact gehad met het incassobureau en is opnieuw een betalingsregeling afgesproken. Deze is door de consument niet nagekomen.

2.8 Op 28 november 2023 heeft de consument het openstaande bedrag in een keer voldaan waarna de werkelijke einddatum van 28 november 2023 is opgenomen bij BKR.

2.9 De consument heeft zich in januari 2024 bij de bank beklaagd over de registraties op haar naam bij BKR. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert verwijdering van de registraties op haar naam bij BKR. Zij heeft hiertoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.11 De consument meent dat sprake is van verminderde persoonlijke verwijtbaarheid. De achterstanden zijn ontstaan in een periode waarin de consument zich in een onevenwichtige levensfase bevond. Zij is naar Nederland gekomen voor werk en heeft op verschillende adressen gewoond. De huisvesting vond plaats via de werkgever. De bankrekening met kredietfaciliteit is in 2014 met behulp van een bemiddelingsbureau voor arbeidsmigranten voor haar geopend. Daarbij is het adres van het bemiddelingsbureau opgegeven. Poststukken van de bank hebben haar niet of niet tijdig bereikt. Ze heeft haar adreswijzigingen niet doorgegeven aan de bank. Ze bediende zich enige tijd later ook van een bankrekening bij een andere bank.

Na het contact met de gerechtsdeurwaarder in juni 2019 is zij de vordering van de bank weer uit het zicht verloren totdat ze zich bewust werd van de BKR-registraties op haar naam nadat haar hypotheekaanvraag in november 2023 is geweigerd (op basis van die registraties). Zij heeft vervolgens contact opgenomen met de bank en de vordering in een keer voldaan.

2.12 De consument heeft daarnaast een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties. Zij heeft tezamen met haar partner een woning gekocht welke koop zij hebben moeten ontbinden omdat zij geen financiering kon verkrijgen in verband met de BKR-registraties. De consument heeft samen met haar partner al meerdere jaren een stabiel en bestendig inkomen. Beiden zijn in vaste dienst en er is spaargeld. Zij huurden via de werkgever. Dat is niet langer mogelijk en zij zijn noodgedwongen ingetrokken bij de zoon van de consument, in zijn appartement. Dat is geen houdbare situatie. Ze kunnen ook geen geschikte huurwoning krijgen vanwege het beperkte aanbod, de hoge huurprijzen en het feit dat verhuurders ook vragen om een BKR-overzicht. De consument wordt hierdoor onevenredig benadeeld door de registraties.

Het verweer van de bank

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument waarop de commissie bij de beoordeling op in zal gaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de registraties bij BKR op naam van de consument te verwijderen. Zij oordeelt dat dat niet zo is en licht haar oordeel hierna toe.

De coderingen zijn technisch juist

3.2 Voor zover de consument de juistheid van de coderingen betwist, overweegt de commissie het volgende.

3.3 De bank is als aanbieder van krediet verplicht deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie: het CKI, dat door BKR wordt bijgehouden. De bank is als deelnemer gebonden aan het algemeen reglement CKI waarin nadere regels staan over de kredietregistratie. Op grond van het reglement CKI is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet. Zo dient de bank achterstanden en bijzonderheden te melden in het CKI.

3.4 Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief. De bank moet ook een melding bij BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.

De registraties blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld, zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

3.5 In het onderhavige geval staat vast dat er begin 2017 een ongeoorloofde roodstand is ontstaan op de betaalrekening van de consument. De bank heeft de consument daartoe brieven gestuurd in augustus 2017 op het bij de bank bekende adres van de consument en verzocht de achterstand op te heffen. Op 13 september 2017 heeft de bank de vooraankondiging gestuurd en op 12 oktober 2017 de brief inhoudende de opeising van de vordering. Betaling door de consument bleef uit. De consument heeft gesteld deze brieven niet te hebben ontvangen.

3.6 Naar het oordeel van de commissie hebben deze brieven wel hun werking jegens de consument omdat het niet bereiken van de brieven het gevolg is van het nalaten van de consument om de bank op de hoogte te brengen van haar adreswijzigingen. De omstandigheid dat bij het openen van de rekening van de consument het adres van het bemiddelingskantoor, dat behulpzaam was bij het openen van de rekening, is opgegeven komt in dit geval voor rekening en risico van de consument. Uit de stukken blijkt dat de consument destijds zelf de overeenkomst heeft getekend.

Het juridisch kader bij de belangenafweging

3.7 Het verzoek van de consument moet verder worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.8 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 verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt 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]

3.9 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument te allen tijde het recht om vanwege de met zijn of haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens. De bank moet de verwerking van de persoonsgegevens, dan staken tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert voor die verwerking, die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Als het bezwaar van de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft zij het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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 BKR registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging in het onderhavige geval

3.11 Door de consument is aangevoerd dat sprake is van een verminderde persoonlijke verwijtbaarheid bij het ontstaan en voortduren van de opgeëiste vordering door de bank en dat haar belang bij het verwijderen van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij de voortzetting ervan.

3.12 De bank heeft in dat kader het volgende aangevoerd. Het belang van de registraties in het CKI is tweeledig. Ten eerste wordt de consument daarmee beschermd tegen overkreditering. Ten tweede levert de registratie voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. In de situatie van de consument is sprake van een begrijpelijke wens maar geen sprake van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van terechte BKR registraties kunnen rechtvaardigen. Er is gedurende een lange periode sprake geweest van ernstige financiële problemen. Daarbij geldt ook dat de consument tijdens de periode tussen 2017 en 2023 het contact met de bank en de nadien ingeschakelde deurwaarder heeft vermeden en de betalingsregelingen niet is nagekomen. Dit heeft geresulteerd in een intensief incassotraject over een heel lange periode en het is relatief kort geleden dat de schuldensituatie is afgesloten.

3.13 De commissie merkt allereerst op dat zij begrip heeft voor de door de consument geschetste persoonlijke situatie en de wens om een woning te kopen. Dit is naar het oordeel van de commissie echter onvoldoende om te oordelen dat de registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd. De commissie overweegt dat de consument in ieder geval vanaf juni 2019 bekend was met de vordering van de bank. Het heeft vervolgens tot november 2023 geduurd om de (geringe) vordering te voldoen. De consument is tot twee maal toe de afgesproken betalings-regeling niet nagekomen en heeft de vordering lange tijd onbetaald gelaten. De bank heeft veel inspanningen moeten verrichten om de vordering geïnd te krijgen. Dit weegt in het nadeel van de consument, temeer nu de consument de stelling heeft ingenomen dat zij gedurende lange tijd een financieel stabiele situatie heeft. Verder is bij betwisting door de bank niet komen vast te staan dat de consument geen huurwoning kan verkrijgen. Bovendien is nog geen jaar verstreken sinds de werkelijke einddatum van 28 november 2023.

3.14 De bank heeft voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. De belangenafweging valt aldus uit in het nadeel van de consument.

De commissie merkt daar wel bij op dat de consument, indien zij (nog steeds) financieel stabiel is, over enige tijd een nieuw verzoek aan de bank kan doen en de bank dan een nieuwe afweging kan maken.

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 2024, 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

1. Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

2. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (...)

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.

3. In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.