Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0243

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 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-coderingen. Belangenafweging. De bank heeft een A2-codering laten plaatsen nadat de consument een achterstand heeft laten ontstaan in zijn betalingsverplichtingen. De consument heeft zich beklaagd over de registratieduur van 5 jaar en aangevoerd dat deze disproportioneel is, dan wel dat de registratie niet langer opportuun is. Hij heeft gevorderd dat de registratie wordt verwijderd. De commissie heeft geoordeeld tot afwijzing van de vordering. Zo is nog maar een korte tijd verlopen sinds de werkelijke einddatum, is onvoldoende duidelijk of de consument nu financieel stabiel is en weegt het belang van de bank op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument.

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 hield een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft een ongeoorloofde roodstand laten ontstaan op die rekening. Op 16 april 2018 heeft de bank hierover telefonisch contact opgenomen met de consument en er is een betaalafspraak gemaakt. De consument is deze afspraak niet nagekomen waarna de bank hem op 5 mei 2018 een vooraankondiging heeft gestuurd en op 7 juli 2018 de vordering heeft opgeëist.

2.3 Nadat betaling uitbleef heeft de bank de vordering van € 8.000,- als voorlopig oninbaar afgeboekt en overgedragen aan een deurwaarder. Op 28 juli 2018 heeft de bank in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) een A codering laten plaatsen. Op 18 maart 2019 is daar een bijzonderheidscode 2 (opeising) aan toegevoegd. En op 17 mei 2019 een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer).

2.4 In mei 2020 is een betalingsregeling tot stand gekomen met de deurwaarder en op 25 mei 2022 is een werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. De consument had het openstaande bedrag toen volledig ingelost.

2.5 In september 2022 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de registratieduur van 5 jaar en heeft hij verzocht de registratie te verwijderen. Dit verzoek is door de bank afgewezen. Daarna heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

2.6 De bank heeft de bijzonderheidscode 3 tijdens de procedure bij het Kifid verwijderd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert van de bank verwijdering van de registraties in het CKI van de Stichting BKR en voert hiertoe het volgende aan. De achterstand is ontstaan in een periode dat de consument in het buitenland verbleef en het betreft een incident. Er was geen sprake van betalingsonmacht, hij was zich er alleen niet van bewust. De consument heeft de vordering in mei 2022 volledig betaald. De registratietermijn van 5 jaar is volgens de consument disproportioneel gelet op de omstandigheden van het geval en de registratie is niet langer opportuun. De consument en potentiële krediet-verstrekkers hoeven niet beschermd te worden.

2.8 De consument heeft een stabiele inkomenssituatie, hij is ook al meer dan 30 jaar klant bij verschillende grootbanken en heeft een goede betalingsmoraal. De registratie belemmert hem ten zeerste omdat zelfs een aanvraag voor een klein kortstondig krediet wordt afgewezen hierdoor. Tot slot heeft hij aangevoerd dat in grote steden de registratieduur wordt verkort van 5 jaar naar 6 maanden hetgeen hem sterkt in zijn betoog dat 5 jaar te lang is.

Het verweer

2.9 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

Inleiding

3.1 De consument klaagt niet over de technische juistheid van de registraties, maar vraagt om een belangenafweging in zijn voordeel. De commissie moet beoordelen of er voldoende aanleiding is om de registraties in het CKI van de Stichting BKR te verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en legt hieronder uit waarom.

Het juridisch kader waaraan de commissie toetst

3.2 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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 4 genoemde voorwaarden is voldaan.

3.3 De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.1 Daarin is bepaald 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 zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.

3.5 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.

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.

Het oordeel van de commissie

3.6 De commissie overweegt als volgt. Er zit een korte tijd, ongeveer 10 maanden, tussen het moment dat de consument de vordering volledig heeft voldaan en het moment van deze uitspraak. De bank heeft moeite moeten doen om de vordering te innen. Zo zijn er verschillende berichten gestuurd, zijn er betalingsregelingen afgesproken die niet zijn nagekomen en is een deurwaarder ingeschakeld. Het is niet alleen in het belang van de bank om de registratie te handhaven, maar ook in het belang van kredietverstrekkers in het algemeen. Andere financiële instellingen moeten ook enig inzicht kunnen hebben in het betaalgedrag van de consument in de afgelopen jaren. Aan de hand daarvan kunnen zij een risico-inschatting maken, zodat zij kunnen bepalen of zij wel of niet met de consument een kredietovereenkomst aan willen gaan. Daarnaast beschermt het ook de consument tegen mogelijke overkreditering.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het geen incident betreft, in 2016 en 2017 is tevens sprake geweest van ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument. Dat de consument enige tijd in het buitenland verbleef doet er volgens de bank niet toe. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om ook in dat geval geen achterstand te laten ontstaan, zeker nu hij op de hoogte was van de overschrijding. Er is in die periode zelfs een betalingsafspraak gemaakt welke hij niet is nagekomen. Volgens de bank maken de feiten tezamen dat er veel gewicht toekomt aan het belang van de financiële sector bij behoud van de registraties. Van de bank kan niet verwacht worden dat zij de registratie verwijderd en daarmee een beeld aan andere krediet-verstrekkers presenteert dat onjuist is.

3.8 De commissie overweegt dat het in het voordeel van de consument spreekt dat hij een vast dienstverband heeft vanaf 2018. Hij heeft hiertoe een salarisspecificatie ingediend. Daarnaast heeft hij aangevoerd dat hij al vele jaren klant is bij verschillende groot-banken en geen andere kredieten of leningen heeft uitstaan. Echter heeft de bank naar het oordeel van de commissie 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.

3.9 Alhoewel de commissie de wens van de consument voor verwijdering van de registratie begrijpt gelet op de belemmerde werking ervan, heeft de consument geen concreet belang aangevoerd. Daarnaast zijn pas 10 maanden verstreken sinds de aanvang van de 5-jaarstermijn. Verder heeft de bank voldoende betwist dat sprake is van een incident in verband met het verblijf in het buitenland door de consument.

Voor de commissie is tot slot onvoldoende komen vast te staan dat de consument nu al langere tijd financieel stabiel is. Dat kan niet alleen uit één loonstrook worden opgemaakt, maar is ook onder meer afhankelijk van de uitgaven van de consument en of de consument bijvoorbeeld spaargeld heeft om onverwachte incidentele uitgaven te kunnen dekken.

3.10 Het is voor de commissie op dit moment dan ook te voorbarig om te kunnen spreken van registratie die niet langer opportuun is of disproportioneel gelet op de aangevoerde omstandigheden in dit geval. Hetgeen de consument heeft aangevoerd over de verkorting van de registratieduur tot 6 maanden door verschillende gemeenten na het voltooien van een schuldhulptraject maakt dit niet anders. Er is geen sprake van een daarmee vergelijkbaar geval.

3.11 Deze afweging zou naar verloop van tijd overigens wel in het voordeel van de consument uit kunnen komen. Als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument (nog steeds) financieel stabiel is, acht de commissie het aannemelijk dat de bank een andere afweging kan maken.

Conclusie

3.12 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De klacht is daarom ongegrond en de vordering 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

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.