Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0789

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 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. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De consument heeft zich in privé borg gesteld voor een zakelijk krediet bij de bank. Nadat zijn ondernemingen failliet gingen, hebben de ondernemingen een doorstart gemaakt, maar er resulteerde wel een restschuld waarvoor de consument werd aangesproken. Hij had geen middelen om de restschuld af te lossen. Nu wil de consument een woning kopen voor hem en zijn gezin, aangezien hun huurovereenkomst is beëindigd en zij geen vervangende woning kunnen huren. De commissie is van oordeel dat de financiële situatie van de consument nu niet stabiel genoeg is voor verwijdering van de BKR-registraties en wijst de vordering af.

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 1], medewerker Center of Expertise BKR.

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 is jarenlang directeur en grootaandeelhouder geweest van een groep ondernemingen (hierna: de ondernemingen).

In 2019 hebben de ondernemingen een krediet afgesloten bij de bank, met een totale hoofdsom van € 1.325.000,- (hierna: het zakelijke krediet). De consument stond persoonlijk borg voor dit zakelijke krediet voor een bedrag van € 125.000,-.

2.2 De maatregelen omtrent het Coronavirus hadden impact op de internationaal opererende ondernemingen en in augustus 2020 zijn de ondernemingen failliet gegaan. Hierop volgde een doorstart en in het kader van die doorstart is een groot deel van het zakelijke krediet afgelost. Er resteerde een restschuld, rente en kosten van in totaal € 56.000,- en de consument is hiervoor in een brief van 22 september 2020 aangesproken als borg. In die brief is de consument erop gewezen dat, als hij in gebreke zou blijven, de bank dit zou melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). De bank heeft de openstaande vordering van € 56.000,- opgeëist. De consument was ook in privé failliet verklaard en kon de bank niet betalen. Op 1 februari 2022 heeft de bank de vordering op de consument als oninbaar afgeboekt. Dit heeft de bank met een code 3 en een werkelijke einddatum per 1 februari 2022 geregistreerd 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.

2.3 Het privé faillissement van de consument is bij gebrek aan baten opgeheven in november 2022.

2.4 Nadat de consument de bank verzocht zijn BKR-registraties te verwijderen, constateerde de bank dat zij nog geen code A en 2 geregistreerd had in het CKI. Die coderingen, voor de achterstand en opeising, zijn alsnog geregistreerd per 5 oktober 2020.

2.5 De verhuurder van de woning van de consument heeft de huur per 31 december 2022 opgezegd. De consument heeft de huurwoning daarom verlaten en is met zijn gezin ingetrokken in een stacaravan.

De klacht en vordering

2.6 De consument heeft verzocht om de BKR-registraties te verwijderen, omdat hij persoonlijk geen schulden gemaakt heeft. Het gaat alleen om een zakelijk krediet. De ondernemingen waren besloten vennootschappen, om de consument te beschermen. De consument heeft er ook op gewezen dat het faillissement is veroorzaakt door de maatregelen omtrent het Coronavirus. Hij voelt zich door de registraties ten onrechte bestempeld als gevaar voor financiële ondernemingen.

2.7 De consument wordt bovendien belemmerd door de registraties, omdat hij een woning wil kopen nu zijn huurovereenkomst is beëindigd. Een nieuwe huurwoning verkrijgen is niet mogelijk en de consument zou een goedkope woning willen kopen en opknappen.

De consument en zijn gezin hebben een dak boven hun hoofd nodig en zo lang zij geen woning hebben, drukt dat zwaar op hen. Verwijdering van de registraties zou voor wat toekomstperspectief zorgen.

2.8 Verder heeft de consument gesteld dat zijn financiële situatie nu stabiel is. Hij is in vaste loondienst en hij en zijn gezin leven sober na alles wat gebeurd is met de faillissementen.

2.9 De consument is niet gewezen op het feit dat in verband met de finale kwijting een code 3 zou worden geplaatst en welke gevolgen dit zou hebben.

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

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 BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft en licht dat als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 De consument heeft gesteld dat de bank hem er niet op gewezen heeft dat de code 3 geplaatst zou worden en welke gevolgen dat zou hebben. De commissie stelt vast dat de consument wel gewezen is op registratie in het CKI van BKR in het algemeen, in de brief van 22 september 2022. Het enkele feit dat de bank de consument voorafgaand aan het oninbaar afboeken niet gewezen heeft op de bijbehorende code 3, maakt niet dat de bank die code 3 niet mocht plaatsen. Door de vordering af te boeken in plaats te laten voortbestaan, heeft de bank er juist voor gezorgd dat de vordering een eind-datum kreeg.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil of de code A, 2 en de werkelijke einddatum technisch juist zijn. De commissie is ook niet gebleken dat de bank deze registraties niet mocht plaatsen. Wel merkt zij op dat de codes A en 2 pas jaren na dato geplaatst zijn en dat het CKI daarmee gedurende een langere periode geen getrouw beeld van de werkelijkheid heeft gegeven.

In lijn met haar uitspraken van 12 juli 2022[1] en 23 september 2022[2] kan deze onzorgvuldigheid van de bank naar het oordeel van de commissie echter niet leiden tot verwijdering van de achterstandscode A, omdat een melding die te laat is gedaan op de voet van het reglement CKI geldig blijft, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI (artikel 11 reglement CKI).

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 De consument heeft bovendien gevraagd om verwijdering van de registraties op grond van een belangenafweging. 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.

3.5 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. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald 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.[3]

3.6 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 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.7 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.

[1] Zie GC Kifid nr. 2022-0590.
[2] Zie GC Kifid nr. 2022-0803.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

De belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.6 tot en met 2.9. De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

3.10 De commissie is van oordeel dat de financiële situatie van de consument nog niet stabiel te noemen is. Het spreekt in zijn voordeel dat hij nu al enige tijd een inkomen uit loondienst heeft, maar daar staat tegenover dat de consument verteld heeft dat hij zich ook voor een ander krediet borg gesteld heeft en dat die vordering nog niet afgeboekt is. Omdat het faillissement van de consument in privé bij gebrek aan baten is opgeheven, kan die andere vordering weer herleven zodra de consument weer vermogen opbouwt. De consument wil een woning kopen, maar op die woning zou dan beslag gelegd kunnen worden. Bovendien is sinds de werkelijke einddatum van de vordering van de bank, die het gevolg is van een volledige afboeking, nog maar een jaar en negen maanden verstreken. De commissie onderschrijft dat de vordering die tot de registraties heeft geleid een zakelijke achtergrond had, maar dit neemt niet weg dat de borgstellingen persoonlijke gevolgen hebben. Gelet op de huidige situatie vindt de commissie het niet verantwoord om de BKR registraties te verwijderen. De vordering wordt dan ook 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

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. (…)

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 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 23

1. Onder overige financiële verplichtingen wordt verstaan: a een overeenkomst waarbij aan een consument een geldbedrag voor niet zakelijk (privé) gebruik wordt verstrekt; b een borgstelling door een consument.

2. Een overeenkomst waarbij aan een consument een geldbedrag voor niet zakelijk (privé) gebruik wordt verstrekt is een overeenkomst niet zijnde een overeenkomst als bedoeld in artikel 15 lid 1 sub a tot en met h.

3. De overeenkomst waarbij de consument zich tot borg heeft gesteld wordt geregistreerd, indien hij door de zakelijke klant formeel om betaling is verzocht, maar vervolgens niet binnen de gestelde termijn betaalt. De zakelijke klant is verplicht een vooraankondiging achterstandsmelding te sturen.

4. De zakelijke klant meldt alleen negatieve betalingservaringen (achterstand en/of bijzonderheden) zonder vermelding van contractbedragen.

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.

(…)