Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0906

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 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-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscodes 2 en 3 in het CKI van het BKR bij een ongeoorloofde roodstand op een betaalrekening en een krediet. Zij stelt dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 en haar toenmalige partner hadden een gezamenlijke betaalrekening bij de bank. Ook hadden zij gezamenlijk een Voordeelkrediet (hierna: het krediet) afgesloten bij de bank.

2.2 Vanaf januari 2015 is sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. Ook is er een betalingsachterstand ontstaan op de termijnen voor het krediet. De bank heeft op diverse manieren getracht in contact te komen met de consument en haar toenmalige partner over de achterstand op het krediet en de ongeoorloofde roodstand. In deze brieven heeft de bank ook gewaarschuwd dat een aanhoudende achterstand kan leiden tot registratie bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 In verband met de ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening heeft de bank op 11 juni 2015 een achterstandscodering A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR geplaatst. Vanwege de achterstand op het krediet heeft de bank op 4 juli 2015 een achterstandscodering A in het CKI geplaatst.

2.4 Eind 2015 heeft de bank haar vorderingen uit hoofde van het krediet en de ongeoorloofde roodstand (samen ruim € 26.000.-) als voorlopig oninbaar afgeboekt en overdragen aan een incassobureau. Het incassobureau heeft verschillende sommaties aan de consument gestuurd. Omdat betaling uitbleef, heeft het incassobureau de vorderingen opgeëist. Op 6 mei 2016 heeft de bank deze opeising van het krediet en de ongeoorloofde roodstand met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.

2.5 Op enig moment heeft het incassobureau het bericht ontvangen dat de consument onder bewind is gesteld en dat betaling zou volgen. Betaling is uitgebleven.

2.6 Met ingang van 19 juli 2019 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). Op 25 juli 2022 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. In verband met het einde van de Wsnp heeft de bank een betaling van ongeveer € 10% van de vordering ontvangen, heeft zij het resterende bedrag definitief afgeboekt en heeft zij bij beide BKR-registraties een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum in het CKI (laten) plaatsen. De bank had bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum eerst de datum 9 september 2022 geregistreerd in het CKI. Nadat de consument het incassobureau had verzocht om verwijdering van de BKR-registraties, heeft (het incassobureau namens) de bank de datum bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van beide BKR-registraties aangepast naar 25 juli 2022 (zijnde de datum van het einde van de Wsnp). De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in juli 2027 verdwijnen.

2.7 De consument heeft (het incassobureau van) de bank verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de stand-punten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties uit het CKI althans aanpassing van de BKR-registraties.

2.9 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Zij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan nadat haar toenmalige partner in juni 2014 met de noorderzon is vertrokken en nooit meer is teruggekeerd. Hij was ook onvindbaar. De consument werd hierdoor in haar eentje verantwoordelijk voor alle schulden van de gezamenlijke huishouding (zoals het krediet en de gezamenlijke hypotheek). Zij moest destijds alle eindjes aan elkaar knopen. Voordat haar ex-partner vertrok, had zij haar financiën op orde.

- De consument heeft op verschillende manieren geprobeerd om met de bank en andere schuldeisers tot een oplossing te komen; ze wist dat er financiële problemen waren en ze is niet weggelopen voor haar verplichtingen. De bank wilde niet meewerken aan een oplossing. De consument heeft sinds haar ex-partner haar met achterlating van alle schulden in juni 2014 is vertrokken, keihard gewerkt om alle vorderingen te betalen en heeft met behulp van een bewindvoerder en advocaat eerst getracht zelf deze kwesties te beslechten. Toen dit geen optie meer bleek, heeft zij mogen toetreden tot de Wsnp. Het Wsnp-traject heeft ze met een schone lei afgerond; dit laat zien dat ze haar verantwoordelijkheid heeft genomen en haar verplichtingen is nagekomen.

- De BKR-registraties belemmeren – zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen van potentiële geldverstrekkers – de consument en haar gezin bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De consument en haar gezin wonen nu in een huurwoning. De betegelde tuin van die huurwoning is niet geschikt voor hun zesjarige zoon om buiten te spelen. De verhuurder weigert de tuin aan te passen en de consument wil, vanwege de hoge kosten (minimaal € 10.000,-), die investering niet zelf doen. Daarbij komt dat de huidige woonomgeving niet geschikt is voor jonge kinderen om zelfstandig buiten te spelen. De kleine kinderen worden door hangjongeren gepest en lastiggevallen. Het is voor de consument bijna onmogelijk om een andere huurwoning in de vrije sector te bemachtigen. Ook zijn de huurprijzen extreem hoog en vele malen hoger dan de hypotheeklast die zij (en haar echtgenoot) kunnen dragen per maand. Ook kan zij door de BKR-registraties geen eigen telefoonabonnement afsluiten.

- Er is sprake van een stabiele financiële situatie. De consument en haar echtgenoot hebben beiden een vaste baan. Ze hebben ook geen andere schulden of achterstanden. Er is ook geen loonbeslag gelegd. Het loonbeslag was van voor de Wsnp. Ook heeft de consument circa €2000,- spaargeld. Beide ouders hebben aangegeven de consument en haar partner te willen helpen bij de aankoop van een woning door de kosten koper te schenken.

- De consument wil graag rust en het verleden afsluiten. Na tien jaar wil ze eindelijk verder kunnen met haar leven en toekomstplannen kunnen maken.

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 deze zaak over

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registratie houdt 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 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (in dit geval de consument) te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar persoonsgegevens.[2]

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

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 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.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.9.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert (onder meer) aan dat er gedurende een lange periode – van 2015 tot en met 2022 – sprake is geweest van een problematische schuldsituatie. De financiële problemen waren dusdanig groot dat de consument is toegelaten tot de Wsnp. De bank heeft in juli 2022 een betaling van ongeveer 10% van haar vordering van ruim € 26.000,- ontvangen; het resterende bedrag is als oninbaar afgeboekt. Het is nog te vroeg om de registraties te verwijderden omdat maar een relatief korte termijn van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en onvoldoende is gebleken dat de consument thans financieel stabiel is. Het verwijderen van de registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument. Hoewel de bank begrip heeft voor de wens van de consument om een woning aan te kopen, is hiermee in geen geval sprake van een uitzonderlijke of bijzondere omstandigheid. De consument beschikt over een huurwoning en wanneer zij meent dat deze huurwoning niet langer volstaat, zou zij op zoek kunnen gaan naar een andere huurwoning; aldus de bank.

3.9 Alhoewel de wens van de consument om een woning te kopen voorstelbaar is, heeft de bank met hetgeen hiervoor is overwogen voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de grote en langdurige schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.10 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan haar betalingsverplichtingen tegenover de bank te voldoen. Dat de oorzaak hiervan ligt in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend maar binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.11 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat zij er alles aan heeft gedaan om haar leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en zij hiertoe uiteindelijk ook de Wsnp heeft doorlopen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de substantiële afboeking die de bank heeft moeten doen.

3.12 De commissie acht verder nog van belang dat de Wsnp pas op 25 juli 2022 is afgerond en er pas een korte periode (ruim twee jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. Dit geldt te meer nu er, naast de twee BKR-registraties van de bank, nog een negatieve BKR-registratie op naam van de consument in het CKI staat.

3.13 Het spreekt voor de consument dat zij en haar partner een vaste baan hebben. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat er nu nog loonbeslag ligt, of dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is naar het oordeel van de commissie te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. Hierbij weegt ook mee dat de consument over weinig spaargeld beschikt. Daarom zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument graag het verleden achter zich wil laten en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

3.15 Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en/of als de consument een concrete wens voor de aankoop van een woning heeft en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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 april 2024, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

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.

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;
(...)

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.
(...)