

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0523
(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 januari 2022
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 22 juni 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de handhaving van coderingen in het CKI. De commissie oordeelt ten aanzien van de registratie van de A-codering dat deze technisch niet juist is en ten aanzien van registratie van de 2-codering dat het belang van de consument bij verwijdering prevaleert boven het belang van de bank bij handhaving daarvan. De vordering wordt daarom toegewezen.

1. De procedure

- I.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) 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting heeft de bank nog een nadere reactie ingediend. De consument heeft hierop gereageerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 3 augustus 2012 een zakelijk krediet afgesloten bij de bank. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) geregistreerd.

- 2.2 Op 23 maart 2013 zijn in het CKI een achterstand (A-codering) en opeisingscodering (2-codering) geregistreerd.
- 2.3 Op 12 augustus 2019 heeft de consument het krediet afgelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.
- 2.5 De consument legt hieraan ten grondslag dat hij momenteel in een problematische thuissituatie verkeert en dat hij daarom zo snel mogelijk wil verhuizen. De BKR-registraties belemmeren hem hierin. De oorzaak van de BKR-registraties is destijds ontstaan buiten medeweten van de consument om. Zijn vader had een bedrijf en mocht dit van zijn werkgever niet meer op zijn eigen naam hebben. Het bedrijf is daarom op naam van de consument gezet, waardoor het krediet bij de bank ook op naam van de consument is afgesloten. Het bedrijf raakte in de problemen, waardoor er schulden ontstonden. De consument heeft nooit gebruik gemaakt van het krediet, dit werd door zijn vader gebruikt om schulden af te betalen. De vader van de consument is in 2014 de schuldsanering ingegaan en was in 2017 schuldenvrij. De onderhavige schuld bleef echter bestaan, omdat deze op naam van de consument stond. De consument kreeg per 1 januari 2019 een vaste baan en was pas op dat moment in staat de schuld af te lossen. Dit heeft hij vervolgens op 12 augustus 2019 gedaan. De financiële situatie van de consument is stabiel. Hij heeft een vaste baan en daarnaast beschikt hij over ruim € 35.000,- aan spaargeld. Er is dan ook geen reden meer de registraties nog langer te handhaven.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe heeft zij aangevoerd dat de consument zowel in 2014 als in 2017 een betalingsregeling heeft getroffen en dat hij deze niet is nagekomen. De consument heeft zich daarnaast jarenlang onbereikbaar gehouden. Dit maakt dat het van belang is dat de registraties gehandhaafd blijven, zodat deze informatie inzichtelijk is voor toekomstige kredietverstrekkers. De wens van de consument om een woning te kopen is onvoldoende om tot verwijdering van de registraties over te gaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat de bank ter zitting in de gelegenheid is gesteld een nadere reactie in te dienen omtrent het adres van de consument. De bank is niet in de gelegenheid gesteld nog op andere punten te reageren. Voor zover de bank in haar reactie van 22 april 2022 nog nadere punten aanvoert worden deze dan ook buiten beschouwing gelaten.

A-codering

3.3 De consument stelt dat de achterstandscodering is geplaatst, zonder dat hij daarvan op de hoogte is gesteld en zonder dat hij hieraan voorafgaand aanmaningen heeft ontvangen. De vooraankondigingsbrief van 8 februari 2013 is door de consument nooit ontvangen, omdat deze naar een verkeerd adres is gestuurd, aldus de consument.

3.4 Voordat de bank overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor middels een zogeheten vooraankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen. De consument betwist in het onderhavige geval dat een dergelijke vooraankondiging is gedaan en het is aan de bank om aannemelijk te maken dat zij een dergelijke vooraankondiging aan het juiste adres heeft verzonden.

3.5 De commissie betreft bij die beoordeling het volgende. Na de zitting is door de bank het wijzigingsformulier overgelegd, waarbij de gegevens van de zakelijke rekening van de door de vader van de consument gedreven onderneming zijn gewijzigd. In dat formulier is de consument als vertegenwoordiger van de onderneming aangemeld en is zijn vader afgemeld. Dit formulier is op 25 juni 2012 ondertekend. In dit formulier heeft de consument als zijn adres vermeld: [adres 1] ([postcode 1]). Op 29 november 2012 is de consument ook op dit adres namens ING door Vesting Finance aangeschreven in verband met de overname van de onderneming en de ontstane achterstand. Niet is gebleken dat de consument daarna aan de bank een adreswijziging heeft doorgegeven. De commissie volgt de bank daarom niet in zijn stelling dat de vooraankondiging op 8 februari 2013, die is geadresseerd aan [adres 2] ([postcode 2]), naar het juiste adres is verzonden.

Dat door de deurwaarder op 18 april 2013 een exploot is achtergelaten op dat oude adres van de consument, maakt dit niet anders. De consument heeft met het afschrift van het BRP van de gemeente Enschedé onderbouwd dat hij al sinds 1 januari 2010 niet meer op dat adres stond ingeschreven.

- 3.6 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat de bank een vooraankondigingsbrief naar het juiste adres heeft verzonden. De consument is hierdoor niet in de gelegenheid gesteld om de achterstandsmelding te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de bank de A-codering om die reden dient te verwijderen. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

2-codering

- 3.7 De 2-codering is naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist, zodat hetgeen hiervoor is overwogen geen gevolgen heeft voor de 2-codering, en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte is geplaatst. De consument stelt echter dat deze moet worden verwijderd, omdat hij hierbij een (zwaarwegend) belang heeft.

Juridisch kader

- 3.8 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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.
- 3.9 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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 BKR-registratie 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.10 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.

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De verwerkingsverantwoordelijke 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 dus 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. 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.²

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

Belangenafweging

- 3.12 In overweging 2.5 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. In overweging 2.6 zijn de verweren van de bank opgenomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscode meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit licht de commissie als volgt toe.
- 3.13 Allereerst weegt de commissie mee dat de consument voldoende duidelijk heeft gemaakt dat hij op dit moment door de registraties wordt belemmerd, omdat hij geen woning kan kopen en in zijn huidige situatie niet (op korte termijn) in aanmerking komt voor een huurwoning.
- 3.14 Daarnaast is sprake van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Door de bank is niet betwist dat het krediet alleen op naam van de consument is komen te staan, omdat hij het bedrijf van zijn vader op diens verzoek op zijn naam heeft laten zetten. Uit niets blijkt dat de consument zelf op enig moment gebruik heeft gemaakt van het krediet. De consument valt weliswaar een verwijt te maken van het feit dat hij het (slechtlopende) bedrijf van zijn vader op zijn naam heeft laten zetten, waarmee hij onder meer verantwoordelijk werd voor het onderhavige krediet, maar van het ontstaan van de schuld valt de consument op zichzelf geen verwijt te maken. De consument heeft immers onweersproken gesteld dat de schuld door zijn vader is veroorzaakt en dat hij nooit gebruik heeft gemaakt van het krediet.

² artikel 17 lid 1 sub c AVG

- 3.15 Verder is het inmiddels al ruim 2,5 jaar geleden dat de consument het krediet volledig heeft afgelost en verkeert de consument momenteel in een financieel stabiele situatie. Hoewel de bank op zichzelf terecht aanvoert dat het lange tijd heeft geduurd voordat de consument het krediet heeft afgelost, en het wel op de weg van de consument had gelegen om eerdere betalingsregelingen na te komen en contact op te nemen met de bank voor zover dit niet haalbaar bleek, is dit op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om tot de conclusie te komen dat de registraties moeten worden gehandhaafd, gezien de overige omstandigheden die door de consument zijn aangevoerd. Mede gezien de financieel stabiele situatie van de consument, acht de commissie de kans dat de consument op korte termijn weer in een dergelijke situatie terecht valt beperkt.
- 3.16 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Dit betekent dat de vordering ook op dit punt wordt toegewezen en dat de bank de BKR-registraties dient te verwijderen.

Schadevergoeding

- 3.17 De consument vordert bij repliek schadevergoeding. De consument heeft ter zitting toegelicht dat deze schade bestaat uit immateriële schade. Voor het toewijzen van immateriële schadevergoeding is echter slechts onder zeer uitzonderlijke omstandigheden plaats. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat dergelijke omstandigheden zich in het onderhavige geval voordoen. De vordering wordt op dit punt dan ook afgewezen.

Reiskosten

- 3.18 De consument vordert daarnaast een vergoeding voor de reiskosten die hij heeft moeten maken om de zitting bij te wonen. De commissie kan op basis van artikel 38.13 van het reglement (tot 1 april 2022) een reiskostenvergoeding toewijzen. De consument is woonachtig in Enschede, zodat de commissie het aannemelijk acht dat hij kosten heeft moeten maken om de zitting in Den Haag bij te wonen. Nu de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt toegewezen, is de commissie van oordeel dat de bank deze kosten dient te vergoeden. De consument heeft niet toegelicht welk bedrag hij aan reiskosten heeft moeten maken. Op basis van het document “liquidatietarief behorende bij Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies”³ kan de commissie naar eigen inzicht een bedrag voor noodzakelijke reiskosten bepalen. De commissie zal aansluiting zoeken bij de prijs van een retourticket Enschede – Den Haag met het openbaar vervoer en een bedrag van € 56,- toewijzen.

³ Te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie:

- 4.1 beslist dat de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst dient te verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- 4.2 beslist dat de bank aan de consument een bedrag van € 56,- aan reiskosten voldoet, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- 4.3 wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

de 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 identicator 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

I. 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. (...)