Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0158
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet haar beklag over de BKR registratie in het CKI. De consument acht de registratie disproportioneel. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Ten aanzien van de andere bijzonderheids-coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de consument bij verwijdering prevaleert boven het belang van de bank bij handhaving van de registratie. De vordering wordt daarom toegewezen.

1. De procedure

1.1 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.

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 had bij de bank een betaalrekening met een kwartaallimiet. Partijen hebben afgesproken dat deze limiet enkel behouden blijft als de betaalrekening tenminste één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo vertoont.

Deze overeenkomst is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) geregistreerd onder contractnummer [nummer].

2.2 Vanwege het overschrijden van de termijn voor het behoud van de kwartaallimiet heeft de bank het krediet per 4 juli 2017 opgeheven. De bank heeft de consument hierover met een bericht in de mailbox in de internetbankieromgeving geïnformeerd. In dit bericht heeft de bank ook opgenomen dat zij een betalingsachterstand moet doorgeven aan BKR.

2.3 Vanwege het uitblijven van contact met de consument heeft de bank het krediet op 13 september 2017 opeisbaar gesteld. Dit heeft de bank in het CKI geregistreerd door plaatsing van bijzonderheidscode 2.

2.4 Begin oktober 2017 heeft de bank de incasso van de vordering overgedragen naar een incassobureau en de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt. De bank heeft op 5 oktober 2017 de bijzonderheidscode 3 laten plaatsen in het CKI.

2.5 De consument heeft het openstaande bedrag ad € 474,48 op 14 december 2018 betaald en de bank heeft op deze datum de werkelijke einddatum laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank ten onrechte verwijdering van de registraties heeft geweigerd. De consument realiseert zich dat zij onoplettend is geweest, maar van wanbetaling is nimmer sprake geweest. De consument was zich op het moment van de registraties niet bewust van de achterstand. De berichten van de bank in haar mailbox in de digitale bankomgeving zijn door de consument niet opgemerkt.
De registraties belemmeren haar in het verkrijgen van een hypothecair krediet voor een woning, ondanks de huidige financiële stabiele situatie waarin zij zich bevindt. Dat de consument nu niet de mogelijkheid heeft om een hypothecair krediet te verkrijgen, is niet evenredig aan de ontstaansredenen van de coderingen. Haar belang bij verwijdering van de registraties weegt zwaarder dan de belangen bij instandhouding daarvan.

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI onder contract-nummer [nummer] zijn geplaatst.

Het verweer

2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Er is sprake van terechte registraties die zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen over-kreditering. De consument heeft zich niet gedragen zoals verwacht mag worden van een goed debiteur door niet te hebben gereageerd op de berichten van de bank en het incassobureau. Dit gedrag vormt ook de grondslag voor het behoud van de registraties.

Het belang van de consument om een woning aan te willen kopen, is onvoldoende om tot verwijdering van de registraties over te gaan. Daarbij heeft de bank in overweging genomen dat uit niets blijkt dat de consument daadwerkelijk pogingen heeft gedaan om een hypotheek te verkrijgen en dat het uitsluitend de BKR-registraties van de bank zijn die daarbij in de weg staan. Aanvullend heeft de bank aangevoerd dat zij zich afvraagt of het noodzakelijk is om de woning aan te kopen.

Verder heeft de bank vastgesteld dat zij per abuis geen A-codering heeft laten registreren. Om ervoor te zorgen dat de registratie in lijn is met de feiten zoals die zich hebben voorgedaan, heeft de bank deze omissie hersteld, door het met terugwerkende kracht laten registreren van de A.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek van de consument moet honoreren om de door haar geregistreerde bijzonderheidscoderingen in het CKI bij contractnummer [nummer] op naam van de consument te (doen) verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft.

Bijzonderheidscode 3

3.3 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient een deelnemer een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt.

3.4 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank op 5 oktober 2017 de incasso van de openstaande vordering overgedragen aan een incassobureau en de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt. Ruim een jaar nadat deze bijzonderheidscodering is geplaatst, heeft de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald en heeft de bank een werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op 5 oktober 2017 de bijzonderheidscode 3 laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist. Doordat de consument de vordering alsnog volledig heeft betaald, geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken.

De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd. De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

Beoordelingskader

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De BKR-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. 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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.[2]

3.7 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 14 december 2023.

---

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

Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.8 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 consument bij verwijdering daarvan.

3.9 De consument heeft de volgende voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.10 In 2008 heeft de echtgenoot van de consument een slagerswinkel geopend. Vanwege tegenvallende resultaten heeft haar echtgenoot in 2014 besloten om de winkel te sluiten. Hij heeft geen faillissement aangevraagd en de schulden op zich genomen. Om de schulden terug te betalen hebben zij besloten om de woning te verkopen aan een schuldeiser. Hierbij hebben zij een optie tot terugkoop van de woning bedongen. De schuld hebben zij in juli 2021 afbetaald en zij willen de woning graag terugkopen. De consument wenst de ellendige periode af te sluiten. De consument realiseert zich dat zij onoplettend is geweest. Na verkoop van de woning heeft de consument haar betaalrekening bij de bank opgezegd. Zij heeft zich op dat moment niet gerealiseerd dat er nog een incasso van een laatste hypotheektermijn zou plaatsvinden en de berichten van de bank in haar mailbox in de digitale bankomgeving zijn door haar niet opgemerkt. De consument stelt dat haar financiële situatie nu op orde is. Zij en haar echtgenoot ontvangen een vast salaris uit loondienst.

3.11 Als reden van haar bezwaar noemt de consument dat de huidige BKR-registraties een belemmering vormen bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Zij wenst graag gebruik te maken van de optie tot terugkoop van de woning. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de consument een afwijzing van een financieringsaanvraag overgelegd.

3.12 Het belang van de bank is het belang van potentiële kredietverstrekkers om op basis van volledige informatie een afweging te kunnen maken bij het al dan niet aangaan van een hypotheek of krediet met de consument. Ook worden betrokkenen (waaronder de consument) door het systeem beschermd tegen overkreditering en problematische schulden. Verder voert de bank aan dat de consument haar betalingsverplichting niet is nagekomen en zich niet als goed debiteur heeft gedragen. Voor de bank is verder niet duidelijk waarom zij de huidige woning niet kan blijven huren totdat de bewaartermijn van vijf jaar verstreken is en stelt zij dat de wens om een woning aan te kopen onvoldoende belang is.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de BKR-registratie met de coderingen A en 2 meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.14 De consument heeft toegelicht dat zij en haar echtgenoot zich gedwongen voelden om de woning vanwege zakelijke problemen te verkopen. Niet gebleken is dat voorafgaand aan de verkoop van de woning onregelmatigheden zijn geweest op de betaalrekening. Niet betwist is dat de achterstand is ontstaan door een afboeking van een laatste hypotheektermijn. Over de ontstane achterstand heeft de bank met de consument, voor zover de commissie kan vaststellen, uitsluitend gecommuniceerd via de digitale bankomgeving. De consument heeft verder onbetwist gesteld dat ze na verkoop van de woning haar betaalrekening bij de bank heeft opgezegd. De commissie acht het begrijpelijk dat de consument vanaf dat moment niet meer heeft ingelogd in haar digitale bankomgeving en de berichten van de bank in haar mailbox niet heeft gezien. Voor de commissie is verder van belang dat de consument uiteindelijk het bedrag geheel heeft terugbetaald. Aan de hand van de stukken kan de commissie niet vaststellen dat dit moment heel veel later was dan het moment dat de consument zich realiseerde dat ze nog een bedrag aan de bank moest betalen.

3.15 Verder heeft de consument genoegzaam aangetoond dat zij financieel stabiel is. Zij heeft toegelicht dat zij en haar echtgenoot een inkomen verkrijgen uit vast dienstverband. Daarbij neemt de commissie mee dat het de consument en haar echtgenoot is gelukt om de afgelopen jaren een schuld van €120.000,- af te lossen. Dat de consument andere (problematische) schulden heeft, is bovendien niet gebleken.

3.16 Daarbij is voldoende aannemelijk dat, anders dan de bank aanvoert, de bijzonderheids-coderingen A, 2 en (in ieder geval) 3 in het algemeen aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg staan. Uit de door de consument overgelegde afwijzing van ASR Levensverzekering N.V. blijkt ook dat zij de consument en haar echtgenoot geen hypotheek wil verstrekken. De bank heeft verder betoogd dat het verkrijgen van een hypotheek niet een zwaarwegend belang is aangezien niet gebleken is dat de aankoop van de woning noodzakelijk is. Deze omstandigheid neemt naar het oordeel van de commissie niet weg dat de consument door de BKR-registratie wordt belemmerd om een ellendige periode af te sluiten, waar vanuit het oogpunt van de gezamenlijke kredietverschaffers geen rechtvaardiging voor bestaat.

3.17 Onder deze omstandigheden is, anders dan de bank heeft aangevoerd, geen sprake van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd, noch behoeft de consument te worden beschermd tegen overkreditering.

De commissie acht het nog langer voortduren van de negatieve registraties niet proportioneel, ook gelet op de hoogte van de vordering van € 474,48 en dat de werkelijke einddatum al ruim drie jaar in het CKI staat en potentiële kredietverstrekkers dus al geruime tijd zijn geïnformeerd over de betalingsgeschiedenis van de consument in verband met dit contract. Dit betekent dat de vordering van de consument zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscoderingen A, 2 en 3 in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)