Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0030

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de handhaving van coderingen in het CKI. Naar het oordeel van de commissie zijn de coderingen technisch juist en weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de nadere reactie van de bank en 7) de nadere reactie van de consument.

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 een betaalrekening met roodstandfaciliteit bij de bank.

2.2 Op 19 oktober 2019 is met betrekking tot dit krediet een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 22 maart 2021 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

2.4 Op 15 april 2022 is de achterstand ingelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties, dan wel verkorting van de termijn tot drie jaar.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De registraties zijn het gevolg van de (onverwachte) terugkeer van de consument naar Roemenië. Op het moment dat hij zich (wederom) in Nederland heeft gevestigd, heeft hij zijn schulden uiteindelijk afgelost. De brieven die de bank zou hebben gestuurd hebben de consument nooit bereikt, omdat deze naar een verkeerd adres werden gestuurd. Hij wist dus niet dat hij in het CKI geregistreerd zou worden als hij zijn schuld niet zou aflossen. De consument verkeert nu in een financieel stabiele situatie en wordt door de BKR-registraties in zijn vrijheid beperkt. Hij woont samen met zijn vrouw en twee kinderen in een dure huurwoning met één slaapkamer. De consument zou graag groter willen gaan wonen en een huis kopen, maar vanwege de BKR-registraties is dit niet mogelijk.

Het verweer

2.7 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

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

A-codering

3.2 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 een vooraankondiging door de consument is ontvangen.

3.3 De bank heeft aangevoerd dat op 28 september 2019 een vooraankondiging is verzonden naar het adres dat de consument op 12 maart 2019 aan de bank heeft doorgegeven.

Pas op 13 oktober 2019 is door de consument wederom een adreswijziging doorgegeven, dus de bank mocht erop vertrouwen dat de consument op 28 september 2019 nog op het aangegeven adres te bereiken was. De bank heeft dit verweer onderbouwd met een uittreksel uit haar administratie, waaruit blijkt dat de consument per 12 maart 2019 zijn adres heeft gewijzigd naar het adres waar de brief van 28 september 2019 naartoe is verzonden. De consument betwist op zichzelf niet dat hij dit adres heeft doorgegeven, maar stelt dat hij nooit op dit adres ingeschreven heeft gestaan. Hij heeft slechts een dag op dat adres gewoond, maar niet in de periode van de vooraankondiging, aldus de consument.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aannemelijk gemaakt dat zij een vooraankondiging heeft verzonden naar het door de consument opgegeven adres en dat deze door de consument is ontvangen. Uit de bankadministratie blijkt dat de consument dit adres zelf heeft doorgegeven en bovendien wordt dit door de consument ook niet (gemotiveerd) betwist. Dat de consument daar mogelijk maar kort heeft gewoond en er nooit officieel ingeschreven heeft gestaan doet aan het voorgaande niet af. Het is aan de consument om het juiste adres aan de bank door te geven en voor zover de consument dat heeft nagelaten, komt dit voor zijn rekening en risico.

3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de A-codering is geplaatst in lijn met de voorschriften die daarvoor gelden. Dit betekent dat de codering technisch juist is en dat de bank mocht overgaan tot het registreren van de codering.

2-codering

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

Juridisch kader

3.7 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de 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.

3.8 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 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 consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.9 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 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]

3.10 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

3.11 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.12 De commissie is onvoldoende gebleken dat sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De consument stelt zelf dat zijn inkomenssituatie is verbeterd vanaf 2021. Dit is dus nog maar een relatief korte periode. De onderhavige vordering is echter pas op 15 april 2022 volledig afgelost, naar eigen zeggen van de consument omdat hij daartoe pas op dat moment de financiële mogelijkheden had. Daaruit maakt de commissie op dat de consument vóór die tijd dus over onvoldoende inkomen beschikte om de schuld geheel te voldoen. Daarmee kan voor 15 april 2022 ook niet worden gesproken van een financieel stabiele situatie.

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

Dat is nog geen jaar geleden, wat betekent dat het op dit moment nog te vroeg is om te spreken van een structureel financieel stabiele situatie.

3.13 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties, is dat belang gezien de ernst van de betaalproblemen momenteel onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de 2-codering over te gaan. De consument heeft er ruim 2,5 jaar over gedaan om de vordering te voldoen en is in die periode meerdere betalingsregelingen niet nagekomen. Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingsproblemen dan ook dermate ernstig geweest dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering en dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument.

3.14 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt afgewezen. De commissie ziet gezien het voorgaande ook geen aanleiding om de duur van de registraties te beperken tot drie jaar.

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

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 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. (…)