Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1039

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. R. Imhof, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 december 2022
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 achterstand ontstond toen de consument geen vast correspondentie- en verblijfsadres had. Bovendien wil hij met zijn vriendin gebruikmaken van het aanbod van zijn tante om haar woning te kopen tegen de taxatiewaarde. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L. van Gulik van Dynamiet Nederland B.V.

1.3 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.

1.4 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 In het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank met daaraan gekoppeld een creditcard.

Door overmatig gebruik van de creditcard, vertoonde de betaalrekening in 2014 een ongeoorloofde debetstand. Met andere woorden: de consument stond rood op zijn rekening en dat was niet toegestaan. De bank heeft dit per 3 juli 2014 geregistreerd met een achterstandscodering (code A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (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.

2.2 De bank heeft de vordering in 2015 opgeëist en overgedragen aan een incassobureau. De opeising is geregistreerd in het CKI met een code 2 per 3 april 2015.

2.3 Op 13 januari 2018 is de consument op verzoek van de bank gedagvaard tot betaling van de op dat moment openstaande hoofdsom van € 2.269,21, vermeerderd met rente. De dagvaarding is in een gesloten envelop bij het woonadres van de consument achtergelaten. De consument is niet verschenen bij de rechtbank en de kantonrechter heeft hem op 31 januari 2018 bij verstek veroordeeld tot betaling van het gevorderde.

2.4 De consument heeft in 2021 bij de bank navraag gedaan over de openstaande vordering. Van het incassobureau vernam de consument vervolgens op 22 november 2021 dat de openstaande vordering € 2.787,42 bedroeg. De consument heeft dit bedrag op 23 november 2021 betaald. Dit heeft de bank per 24 november 2021 laten registreren met een werkelijke einddatum in het CKI. In beginsel blijven de registraties zichtbaar tot in november 2026.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert en heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht. De achterstand ontstond toen de consument nog jong was: hij was 22. De situatie van de consument was toen onrustig. Hij woonde, sinds de echtscheiding van zijn ouders, bij zijn vader. Daar moest hij kostgeld betalen. Op een gegeven moment verloor de consument zijn baan. Hij kon daardoor niet aan zijn vaste lasten voldoen en hierdoor ontstond ook de achterstand bij de bank, door het aanhouden van een roodstand. Mede door de financiële problemen liepen de spanningen thuis op en was de consument niet langer welkom bij zijn vader. Zolang de consument niet over een baan beschikte, mocht hij de woning van zijn vader niet binnenkomen. De consument had hierdoor enige tijd geen vast post- of verblijfsadres. Op een gegeven moment kreeg de consument de kans om in het buitenland te wonen en te werken. Die kans heeft hij aangegrepen. De roodstand is hij toen uit het oog verloren, aangezien hij sindsdien bij andere banken bankierde. Na verloop van tijd is de consument weer terug naar Nederland verhuisd.

2.6 Sinds de consument zijn huidige vriendin heeft ontmoet, is zijn leven drastisch veranderd. Dankzij haar invloed wilde hij iets van zijn leven maken.

De consument kreeg bovendien in 2021 een bijzonder aanbod van zijn tante. Vanwege haar leeftijd kan zij niet lang meer in haar huidige woning blijven wonen. De tante is bereid de woning tegen de taxatiewaarde aan de consument en zijn vriendin te verkopen. Zij willen gebruikmaken van dit aanbod, maar worden daarin belemmerd door de BKR-registraties. De consument heeft erop gewezen dat zij op basis van hun leencapaciteit de woning wel kunnen kopen. Daar komt bij dat de huidige woning van de consument en zijn vriendin te klein is voor gezinsuitbreiding en voor thuiswerken. Bovendien ervaren zij geluidsoverlast van een naastgelegen kroeg.

2.7 Doordat de consument enige tijd geen vast post- of verblijfsadres had en doordat hij een tijd in het buitenland woonde, heeft hij naar eigen zeggen geen brieven ontvangen over de achterstand. De consument heeft gesteld dat hij pas achter de openstaande vordering kwam toen hij eind 2021 de hypotheekadviseur benaderde omdat hij het huis van zijn tante wilde kopen. De consument heeft toen contact gezocht met de bank en de vordering van € 2.787,42 in een keer afbetaald. Hij heeft gesteld dat hij de vordering eerder afbetaald zou hebben als hij zich er eerder bewust van was geweest.

2.8 Volgens de consument heeft hij geen vooraankondigingsbrief ontvangen voorafgaand aan het plaatsen van de BKR-notering. De consument betwist daarom dat de code A en code 2 geplaatst mochten worden.

2.9 De consument heeft ten slotte gesteld dat zijn huidige financiële situatie stabiel is. Hij heeft een goedlopende onderneming en zijn vriendin heeft een vaste baan met een goed inkomen. Zij hebben geen andere (problematische) schulden.

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 het BKR. Daarbij wordt het volgende opgemerkt over de codes die geregistreerd zijn. Oorspronkelijk heeft de bank in 2015 ook een code 3 geregistreerd, omdat de vordering als oninbaar afgeboekt werd. Aangezien de consument in 2021 de vordering alsnog volledig afgelost heeft, heeft de bank in de onderhavige procedure kenbaar gemaakt dat de code 3 verwijderd wordt. Hierdoor gaat de klacht alleen nog over de registratie van de codes A en 2. De commissie is van oordeel dat de bank deze overgebleven BKR-registraties op dit moment niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

De technische juistheid van de registratie

3.2 Voordat de bank overgaat tot registratie van een achterstand, moet zij de consument waarschuwen middels een zogeheten vooraankondigingsbrief. De consument wordt dan in de gelegenheid gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen. De consument heeft gesteld dat de codes A en 2 in zijn geval niet geplaatst mochten worden, omdat de bank niet aangetoond heeft dat zij een dergelijke vooraankondiging gestuurd heeft (en omdat in het Reglement CKI uit 2014 opgenomen was dat bijzonderheidscodes zoals code 2 bij overige financiële verplichtingen alleen geplaatst kunnen worden als een code A geplaatst is).

3.3 De bank heeft gesteld dat zij meerdere brieven gestuurd heeft op het bij de bank bekende adres van de consument, waaronder een vooraankondigingsbrief op 2 mei 2014. In de interne klachtprocedure heeft de bank alleen de templates van twee brieven overgelegd. In de procedure bij Kifid heeft de bank echter bovendien een systeemuitdraai overgelegd, waarop te zien is welke brieven wanneer verzonden zijn. Voor de commissie staat hiermee vast dat de vooraankondigingsbrief tijdig verzonden is naar de consument. De consument heeft gesteld dat hij in de periode van het ontstaan van de achterstand geen vast woon- en postadres had. De commissie begrijpt dat dit een lastige periode voor de consument geweest is, maar dat neemt niet weg dat het risico dat hij belangrijke post kon missen bij de consument lag. Niet bij de bank. Dat de consument de vooraankondiging niet ontvangen heeft, heeft dan ook geen gevolgen voor de coderingen. De BKR-registraties zijn technisch juist.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 De volgende vraag is of de BKR-registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. 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 een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

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.[2]

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.5 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 tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Positief weegt voor de consument dat hij de onrustige periode uit zijn leven achter zich heeft gelaten. Ook is het positief dat de consument de vordering in één betaling afgelost heeft en dat er geen sprake lijkt te zijn geweest van een ernstige schuldenproblematiek.

3.10 Een belangrijk onderdeel van de stellingen van de consument is dat hij direct betaald heeft nadat hij zich bewust werd van de vordering. Daar staat echter tegenover dat de consument jarenlang onbereikbaar geweest is voor de bank. Niet alleen toen de consument in Nederland geen vaste verblijfplaats had, maar ook daarna.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

In de periode dat de consument in het buitenland verbleef, heeft het incassobureau hem brieven gestuurd op een adres in het land waar de consument verbleef. Aangezien de consument de adressering van die brieven niet betwist heeft, houdt de commissie het ervoor dat die brieven naar het juiste adres verzonden zijn. Ook toen de consument weer in Nederland woonde, is er post naar hem gestuurd, waaronder de dagvaarding die bij zijn huidige woning is achtergelaten. De consument heeft gesteld dat zijn huidige woning een gedeelde woning is, met een gezamenlijke brievenbus voor alle huisgenoten. Volgens de consument is de dagvaarding mogelijk bij een buurman terecht gekomen. Als dat inderdaad de situatie was, ligt dat echter in de risicosfeer van de consument. De bank heeft bovendien gesteld dat zij de consument meermaals gebeld heeft.

3.11 Een andere relevante omstandigheid is dat de werkelijke einddatum slechts ongeveer een jaar geleden geplaatst is. Bovendien heeft de consument in 2020 de activiteiten van zijn onderneming gewijzigd en bereikt hij sindsdien een toereikende omzet om van te leven. De financiële situatie van de consument is dus nog niet zo lang stabiel. Ten slotte is de commissie van oordeel dat er op dit moment geen strikte noodzaak is om een woning te kopen.

3.12 De commissie acht het van belang dat de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers bij hun overweging een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van het recente kredietverleden van de consument. Het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt op dit moment dan ook afgewezen. 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 bijvoorbeeld over anderhalf jaar een langere periode van de bewaartermijn is verstreken 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 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 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. (…)

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.

(…)