Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0769

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 september 2022
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 negatieve registraties in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. Nadat de commissie een belangenafweging heeft gemaakt, is zij van oordeel dat de consument een onvoldoende zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. De vordering van de consument 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) 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 In het verleden heeft de consument bij de bank een betaalrekening met een roodstand-faciliteit (Kwartaallimiet) geopend. Bij gebruikmaking van een Kwartaallimiet geldt dat de betaalrekening minstens één werkdag (24 uur) per drie maanden een positief saldo moet hebben.

2.2 Op 1 augustus 2014 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over zijn ongeoorloofde roodstand en hem verzocht voor een positief saldo zorg te dragen. Op 29 december 2014 heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij langer dan drie maanden rood staat en zijn Kwartaallimiet daarom wordt beëindigd. In de daaropvolgende jaren is de consument door de bank meerdere keren per brief en via de inbox van de internetbankieren-omgeving van de consument verzocht het ontstane saldotekort aan te vullen. De brieven zijn verstuurd aan het op dat moment bij de bank bekende adres van de consument. De bank heeft daarbij ook de consument gewaarschuwd voor (de gevolgen van) registratie bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op 19 juni 2019 heeft de bank voor de tweede keer het Kwartaallimiet beëindigd. Vanwege het uitblijven van het aanzuiveren van de roodstand door de consument heeft de bank op 9 november 2019 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van BKR. Op 2 december 2019 heeft de bank de openstaande vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. De bank heeft het dossier vervolgens overgedragen aan een incassobureau. Op 5 juni 2020 heeft de bank een bijzonderheidscode 3, inhoudende dat € 250,- of meer is afgeboekt, in het CKI laten plaatsen.

2.4 In juni 2020 is er door de bank en de consument een betalingsregeling overeengekomen van een bedrag van € 68,- per maand. In december 2020 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan en is er een einddatum (4 december 2020) geregistreerd in het CKI. Deze datum geeft aan dat de vordering is voldaan. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI en zullen op 4 december 2025 worden verwijderd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI. Ook vordert de consument schadevergoeding door inkomstenderving als gevolg van de BKR-registraties; dit bedrag heeft de consument gesteld op € 94.071,-.
De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De consument en zijn partner hebben de wens een investering in vastgoed te doen. Zij willen een tweede woning in een toeristisch gebied in het buitenland kopen om te verhuren. De BKR-registraties belemmeren de consument in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een tweede woning.
- Op een gegeven moment is de consument verhuisd. Hij heeft daarbij nagelaten een adreswijziging door te geven aan de bank. Hierdoor was hij niet op de hoogte van het (oplopende) saldotekort. Uiteindelijk heeft het incassobureau het juiste adres van de consument achterhaald. Zodra de consument bekend was met de achterstand heeft hij direct een betalingsregeling getroffen.

- De consument geeft aan dat de registraties totaal niet (meer) relevant zijn voor zijn huidige situatie. De consument en zijn partner zijn financieel gezond en hebben beiden een goed, stabiel inkomen met een goed gevulde spaarrekening. Hij vormt geen "gevaar" waartegen de financiële sector zou moeten worden beschermd en zou graag door willen met zijn leven en zelfontwikkeling.

Het verweer

2.6 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet verwijderen dan wel aanpassen. Tijdens de procedure heeft de bank vastgesteld dat de consument de vordering geheel heeft voldaan. Om deze reden heeft zij de bijzonderheidscode 3 verwijderd. De commissie zal dit onderdeel dan ook niet beoordelen.

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 meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en aangevoerd 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 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.

3.4 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. 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 (de consument) 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.5 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

3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.5.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds de bescherming van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De consument heeft de wens te investeren in vastgoed en wil hier een hypothecaire geldlening voor afsluiten. Deze wens brengt onvoldoende omstandigheden met zich mee die het verwijderen van terecht registreerde coderingen kan rechtvaardigen. De jarenlange openstaande vordering is pas zeer recent voldaan. Juist in een situatie zoals die van de consument waarbij vanaf 2014 vrijwel structureel sprake is geweest van ongeoorloofde betalingsachterstanden, dient de bewaartermijn van vijf jaar een extra groot belang, namelijk om herhaling op betalingsproblemen te voorkomen. De door de bank geplaatste registraties, welke zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen overkreditering, zijn dan ook terecht.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de registraties meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

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

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat de consument pas zes jaar na het ontstaan van de achterstand de schuld aan de bank heeft voldaan. Eveneens is van belang dat de werkelijke einddatum van de registraties nog geen twee jaar geleden is. Volgens de consument was de achterstand mede te wijten aan het feit dat hij door het nalaten van het doorgeven van zijn juiste adresgegevens niet op de hoogte was van de betalingsachterstand. Dit is echter een omstandigheid die in de risicosfeer van de consument ligt. Daarbij vindt de commissie het relevant dat ook op betalingsverzoeken van de bank via juist geadresseerde brieven en via berichten in de internetbankieren-omgeving van de consument, betalingen uitbleven. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument 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 dan ook af. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank over enige tijd een andere afweging zal maken als de consument structureel financieel dan stabiel is en dat voldoende kan aantonen.

3.11 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

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

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11
BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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. (…)

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:

a een onterechte registratie;

b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;

c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
i overige financiële verplichtingen (RO).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)

2 De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.
(…).

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.

(…)