Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0495

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

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. A2-codering met werkelijke einddatum in september 2019. De belangenafweging valt uit in het voordeel van de consument. Voor de commissie is voldoende aannemelijk dat sprake is van een eenmalige fout en staat voldoende vast dat de consument nu geruime tijd financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering toe en bepaalt dat de bank de A2-codering moet verwijderen.

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 De consument hield een betaalrekening met roodstandfaciliteit (Studentenbetaallimiet) aan bij de bank. In november 2016 heeft de bank de roodstandfaciliteit beëindigd. De bank en de consument hebben een betalingsregeling getroffen voor de roodstand op de rekening. In juli 2017 is de betalingsregeling vervallen en heeft de bank het debetsaldo opgeëist. De consument heeft uiteindelijk ongeveer de helft van de vordering voldaan.

2.2 Op 26 februari 2018 heeft de bank de consument via de berichtenbox in Mijn ING een aanmaning gezonden voor een ongeoorloofde roodstand van € 576,93 met daarin de waarschuwing dat de bank betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren moet registreren bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). De bank heeft per 19 maart 2018 een achterstandscode A laten registreren in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van het BKR.

2.3 Via een bericht in de berichtenbox van 25 maart 2019 heeft de bank het ongeoorloofde debetsaldo, op dat moment € 512,24, opnieuw opgeëist. De bank heeft per 25 maart 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI.

2.4 De bank heeft haar vordering op de consument uit handen gegeven aan haar incasso-gemachtigde en heeft per 17 mei 2019 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) laten registreren. De consument heeft de volledige restantvordering vervolgens in september 2019 voldaan. De bank heeft 6 september 2019 als werkelijke einddatum laten registreren in het CKI.

2.5 In april 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft in een beslissing van 5 januari 2022 geoordeeld dat de bank bijzonderheidscode 3 moet verwijderen. Voor het overige is de klacht van de consument afgewezen.

De vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registratie uit het CKI. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de registratie niet technisch juist is en dat deze een onevenredig grote inbreuk maakt op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze daarom disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.7 De achterstand is ontstaan in 2012. Op dat moment gebruikte de consument de betaalrekening niet meer. Zij heeft geen berichten ontvangen over de roodstand. Ook heeft de bank de toegang tot internetbankieren voor de consument geblokkeerd. In 2018 werd zij op de vordering geattendeerd. De consument meende dat de vordering was verjaard, maar zij heeft toen toch een deel van de vordering betaald. Vervolgens hoorde zij weer niets van de bank. De consument ging ervan uit dat de bank ook inzag dat de vordering was verjaard. Toen zij in de zomer van 2019 de restant vordering wilde voldoen, werd haar gezegd dat deze niet meer bestond. Vervolgens is zij in september 2019 door een incassobureau aangemaand om de restant vordering binnen vijf dagen te voldoen, ter voorkoming van een registratie bij het BKR. Dit heeft zij gedaan.

2.8 De consument beschikt over een goed inkomen en over (vast) vermogen en heeft geen schulden. De registratie belemmert haar partner om een geldlening af te sluiten. Daarnaast wenst de consument een huis te kopen met haar partner. Sinds het vorige verzoek is het gezin van de consument uitgebreid.

Het verweer

2.9 De bank heeft aangevoerd dat de consument geen nieuwe feiten en/of omstandigheden heeft aangevoerd ten opzichte van de eerdere klachtbehandeling bij de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie die heeft geleid tot de beslissing van 5 januari 2022. Ook heeft de bank gesteld dat de consument het verzoek onvoldoende onderbouwt. Zo heeft de consument niet toegelicht waarom de achterstand destijds is ontstaan, waaruit blijkt dat deze problemen tot het verleden behoren, hoe de huidige financiële situatie is, wat de wens van de consument precies is en dat de consument daadwerkelijk hinder ondervindt van de registratie. Volgens de bank blijkt het in de praktijk goed mogelijk om met een registratie als die van de consument een kredietovereenkomst aan te gaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de A2-codering in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht dit hieronder toe.

3.2 Partijen verschillen van mening over de vraag of 1) de registratie technisch juist is en 2) in wiens voordeel de belangenafweging dient uit te vallen. De commissie ziet aanleiding om eerst de belangenafweging uit te voeren.

Het beoordelingskader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan deze belangen.

3.5 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 staakt deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond 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

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registratie toegelicht en heeft de met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.7 en 2.8. De argumenten van de bank zijn weergegeven in overweging 2.9.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank onvoldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.9 In haar beslissing van 5 januari 2022 heeft de commissie al geoordeeld dat geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consument. De commissie ziet geen aanleiding om op dit oordeel terug te komen.

3.10 De consument heeft aangetoond dat zij sinds 2020 over een vast dienstverband beschikt en een goed inkomen heeft. Er is geen sprake van andere negatieve registraties of schulden. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de registratie de consument, althans haar huishouden, daadwerkelijk belemmert bij het aangaan van een financiering. Voor de commissie weegt zwaar dat sprake is van een relatief kleine vordering, voortkomend uit een studentenkrediet. In dit geval lijkt sprake te zijn van een éénmalige fout en niet van structurele wanbetaling. Van de bewaartermijn, die op 6 september 2019 is aangevangen, is bijna vier jaar verstreken. In deze periode heeft de consument laten zien dat haar financiële situatie aanzienlijk is verbeterd ten opzichte van de periode 2016 tot en met 2019 en dat deze situatie een stabiel en structureel karakter heeft. Dat de consument of de financiële sector nog verdere bescherming behoeft tegen overkreditering, volgt niet uit de feiten.

De commissie ziet hierin voldoende aanleiding om te bepalen dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 moeten worden verwijderd.

Conclusie

3.11 De uitkomst van de belangenafweging is dat de bank de A2-codering moet verwijderen.

Berichten over de roodstand

3.12 De consument heeft gesteld dat zij de berichten over de roodstand niet heeft gezien. In dit kader zou de vraag gesteld kunnen worden of de bank de consument op de juiste wijze heeft geïnformeerd over de achterstand en de opeising en dus of de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Nu de commissie op grond van de belangenafweging tot het oordeel is gekomen dat de A2-registratie verwijderd moet worden, kan dit in het midden blijven.

4. De beslissing

De commissie bepaalt dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd in het CKI van het BKR de achterstandscode A en de bijzonderheids-code 2 op naam van de consument laat verwijderen.

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

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemene belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is;

persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
b. de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;
d. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
e. de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)