Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0805

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR. Technische juistheid. Belangenafweging. De consument maakte bezwaar tegen de negatieve BKR-registratie door de bank. Zij stelt dat zij door de negatieve BKR-registratie onevenredig wordt benadeeld in haar belangen en dat de registratie disproportioneel is. Ook heeft zij gesteld geen post van de bank inzake de achterstand te hebben ontvangen. De commissie heeft geoordeeld tot afwijzing van de vordering. De commissie heeft geen aanleiding te veronderstellen dat de vooraankondiging voor de achterstandsmelding niet is ontvangen door de consument. Ook is een korte periode verstreken van de bewaartermijn van 5 jaar. De commissie oordeelt dat de registratie technisch juist is en dat het belang van de bank thans opweegt tegen het belang van de consument. De vordering tot verwijdering van de negatieve coderingen bij het BKR is 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 reactie van de consument en 7) de laatste schriftelijke reactie van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 oktober 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

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 aan bij de bank met een kredietfaciliteit (hierna: de roodstand). De bank heeft de roodstand op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Op 3 juni 2014 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument ontstaan.

2.3 Op 15 september 2014 is tussen partijen een betalingsregeling afgesproken, deze is door de consument niet nagekomen.

2.4 Op 4 februari 2015 heeft de bank een achterstandscode (A) op naam van de consument in het CKI laten registeren.

2.5 In juni 2015 is er weer contact geweest tussen partijen over de openstaande vordering. Nadien heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan Vesting Finance.

2.6 Op 16 december 2015 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 laten registeren in het CKI op naam van de consument.

2.7 Op 3 mei 2016 is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI op naam van de consument.

2.8 In juni 2016 heeft de consument contact gehad met Vesting Finance. Wederom is een betalingsregeling afgesproken. De consument is de regeling niet nagekomen.

2.9 In januari 2022 is er weer contact geweest tussen de consument en Vesting Finance. Daarbij heeft de consument aangevoerd dat de vordering is verjaard. Dit is door Vesting Finance dan wel de bank afgewezen.

2.10 De consument heeft het openstaande bedrag begin 2023 in een keer betaald en per 10 januari 2023 is de einddatum geregistreerd in het CKI. De bijzonderheidscode 3 is verwijderd. De registratietermijn is 5 jaar.

2.11 De consument heeft de bank en bij Vesting Finance verzocht de (negatieve) coderingen te verwijderen. Haar verzoek is afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert verwijdering van de negatieve coderingen bij BKR. Zij heeft daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.13 De consument heeft een betaalrekening met kredietfaciliteit gehad bij de bank. In 2016 is zij verhuisd, dit heeft zij bij de bank doorgegeven. Door persoonlijke problemen en de verhuizing is een betalingsachterstand ontstaan van slechts € 261,-. Dit is aan haar aandacht ontsnapt. Ook heeft zij geen aanmaningen van de bank of Vesting Finance ontvangen en geen vooraankondiging van de achterstandscodering. Zij heeft hier daarom niet op kunnen anticiperen. Zij is steeds degene geweest die contact opnam over de openstaande vordering. Als alleenstaande moeder had ze andere prioriteiten en het terugbetalen van de schuld is haar ontschoten. Ze ontving immers ook geen berichtgeving van Vesting Finance. Er zijn dan wel betalingsregelingen afgesproken maar door de lastige persoonlijke situatie (echtscheiding) van de consument kampte zij met financiële problemen en kon zij niet aan de afspraak voldoen.

2.14 Begin 2022 werd zij zich bewust van de coderingen op haar naam en heeft zij contact opgenomen met Vesting Finance en de bank. Ze heeft aangevoerd dat sprake was van verjaring van de vordering. Dit is door de bank betwist. De consument heeft ervoor gekozen de vordering alsnog in een keer te voldoen. Dat heeft zij begin 2023 gedaan.

2.15 De consument heeft zwaarwegend belang bij verwijdering van de registratie. Zo wenst zij een auto te leasen voor het woon-werk verkeer en om haar zoontje naar de voetbal te kunnen brengen. Hij speelt op hoog niveau. De consument behaalt binnenkort haar Masterdiploma en ze heeft al jaren een goed en stabiel inkomen. Daarnaast heeft ze spaargeld opgebouwd. Zij wenst een woning te kopen maar ook daarin wordt zij belemmerd door de registratie. Een simpele creditcard aanvragen ten behoeve van vakantie in het buitenland wordt haar al onmogelijk gemaakt, aldus de consument. Gelet op het lage bedrag van de vordering, het tekortschietende informeren vanuit van de bank en Vesting Finance over de achterstand en de coderingen, het feit dat zij geen andere schulden heeft en dat zij ondanks dat de vordering is verjaring toch het bedrag heeft voldaan, maakt volgens de consument dat de belangenafweging in haar voordeel moet uitvallen.

Het verweer van de bank

2.16 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of er voldoende aanleiding is om de registratie in het CKI van de Stichting BKR te verwijderen. De consument heeft gesteld dat de coderingen A en 2 verwijderd moeten worden omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft.

Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat zij geen berichtgeving heeft ontvangen over de achterstand en de coderingen. De commissie zal daarom ook de technische juistheid van de registratie beoordelen.

Technische juistheid van de registratie

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Zo is de bank verplicht te melden als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn of haar betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet.[1] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief 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.[2] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij het BKR.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een betalingsachterstand is ontstaan op de kredietfaciliteit van de consument. Ten aanzien van de voor de achterstandscodering vereiste vooraankondigingsbrief (zie overweging 3.2) overweegt de commissie het volgende. De bank heeft aangevoerd dat zij de consument op 12 november 2014 een vooraankondigingsbrief heeft gestuurd en op 4 december 2014 een aanmaningsbrief waarin ook een vooraankondiging staat. In januari 2015 heeft de bank wederom brieven gestuurd van gelijke strekking en op 5 juni 2015 heeft de bank een opeisingsbrief gestuurd. De bank heeft hiertoe een overzicht uit haar administratie ingebracht waarop de data staan waarop de brieven zijn uitgestuurd naar de consument. Op het overzicht staan bij de verschillende data briefnummers. De inhoud van de brieven behorende bij het briefnummer zijn door de bank ingebracht.

3.4 De consument heeft slechts in algemene bewoordingen aangevoerd dat zij geen brieven van de bank dan wel Vesting Finance heeft ontvangen en dat zij in 2016 is verhuisd waarbij zij haar nieuwe adres aan de bank heeft doorgegeven.

3.5 De commissie stelt vast dat de vooraankondiging al in 2014 aan de consument is toegestuurd. Het argument van de consument over de verhuizing biedt geen steun voor de betwisting van de ontvangst van de vooraankondiging nu deze aan de consument is verstuurd in de periode vóór de verhuizing.

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 38 lid 2 reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De commissie gaat er dan ook in het navolgende vanuit dat de vooraankondiging door de consument is ontvangen. Dat leidt tot de conclusie dat de A-codering is geplaatst in lijn met de daaraan gestelde vereisten en dat deze dus technisch juist is.

3.6 De 2-codering is naar het oordeel van de commissie eveneens terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte zou zijn geplaatst.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat de registratie, die thans in het CKI vermeld staat, technisch juist is. Verwijdering van de coderingen A en 2 is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Belangenafweging

3.8 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve coderingen moet verder 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. De BKR-registratie houdt 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 persoons-gegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[4]

3.9 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn of haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van de betreffende persoonsgegevens. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke 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 of haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5] Er vindt dus een belangenafweging plaats 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.

3.10 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens haar aanleiding geven de registratie te verwijderen zijn hiervoor onder 2.15 weergegeven.

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

De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registratie – kort weergegeven – het volgende aangevoerd. De bank miskent niet dat de consument de vordering volledig heeft voldaan en dat zij jarenlang persoonlijke tegenslagen heeft gekend waardoor het wellicht niet altijd makkelijk en mogelijk was om de vordering te voldoen. Het belang van de bank voor handhaving van de registratie weegt volgens de bank echter zwaarder. Zo zijn er vele contactmomenten geweest en zijn er meerdere betalingsafspraken met de consument gemaakt waar zij zich niet aan heeft gehouden. Zij wist uit de vele contacten met de bank en Vesting Finance dat sprake was van een openstaande vordering welke voldaan moest worden. Dat zij stelt zich al jaren in een financieel goede situatie te bevinden bevreemdt de bank nu zij ondanks meerdere toezeggingen pas in januari 2023 – 9 jaar na het ontstaan van de achterstand – de schuld heeft ingelost. Omdat het gaat om een relatief laag bedrag bevreemdt dat de bank des temeer.

3.11 In het onderhavige geval spelen volgens de bank het betaalgedrag en de tegenstrijdige verklaringen van de consument een belangrijke rol bij het aanhouden van de registratie. Bovendien is er nog te weinig tijd verstreken sinds de 5-jaarstermijn is ingegaan in januari 2023. De bank dient het belang van de consument en het belang van andere kredietaanbieders te beschermen. Dit doet de bank door de registratie te handhaven zodat problematische schulden worden voorkomen. De sector heeft er belang bij dat zorgvuldig wordt geregistreerd en dat het CKI een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid.

3.12 De commissie oordeelt als volgt. Gelet op de langdurige achterstand van een, zoals de consument zelf aangeeft, klein bedrag, en de omstandigheid dat er vanaf 2014 meermaals contact is geweest met de consument over de openstaande vordering waarbij betalingsregelingen zijn afgesproken en niet zijn nagekomen door de consument, is de commissie van mening dat geen sprake is van een disproportionele situatie en hoeft de registratie niet te worden verwijderd.

3.13 De commissie heeft begrip voor de wensen van de consument om een auto te leasen, een creditcard aan te vragen en een woning te kopen, maar dat zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende en actuele omstandigheden om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Daar komt bij dat de consument door reeds nu te verzoeken om verwijdering van de BKR-registratie, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef heeft van de relevantie van haar betalingsgedrag in het verleden. Haar verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie is daarmee te vroeg.

Conclusie

3.14 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de registratie technisch juist is en dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. De bank hoeft de BKR-registratie niet te laten verwijderen.

Ervan uitgaande dat de financiële positie van de consument de komende tijd stabiel blijft, staat het de consument vrij om de bank na verloop van enige tijd om een nieuwe belangenafweging te vragen.

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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI 1 januari 2022

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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 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).
(…)

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.