Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0717

(mr. R.I. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 2024
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-registraties (A,2,4 met een werkelijke einddatum van 7 september 2023). De vordering van de consument om de BKR-registraties die aan zijn naam zijn gekoppeld vroegtijdig te verwijderen of de bewaartermijn naar 2 jaar in te korten, wijst de commissie af na afweging van de belangen van partijen. Het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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 in 2016 een betaalrekening aan bij de bank waaraan een roodstand-faciliteit van € 2.000,- was gekoppeld. De consument maakte gebruik van internet-bankieren.

2.2 Nadat een ongeoorloofde roodstand was ontstaan, waarschuwde de bank de consument voor mogelijke BKR-registraties (hierna: de registraties) en eiste zij haar vordering op.

De bank heeft de consument hierover geïnformeerd in eerste instantie via de digitale bankomgeving van de consument en daarna via het bij haar bekende adres van de consument. Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument daarop droeg de bank de incasso van haar vordering over aan haar incassopartner.

2.3 In het Centraal Kredietinformatie systeem (hierna: CKI) van het Bureau voor Krediet-registratie (hierna: BKR) heeft de bank de volgende registraties laten plaatsen:
een A-code (achterstand) per 10 augustus 2016,
een 2-code (opeising) per 16 november 2016 en
een 4-code (onbereikbaar) per 16 januari 2017.

2.4 De consument heeft in 2020 van de incassopartner een sommatie ontvangen over de ontstane achterstand en het verzoek een betalingsregeling af te spreken.

2.5 Op 22 juli 2022 mailde de consument de incassopartner om een betalingsregeling af te spreken. De incassopartner mailde op 8 november 2022 – onder vermelding van het rekeningnummer- hiermee akkoord te gaan. Kort hierna vroeg de consument de incasso-partner akkoord te gaan met 2 weken uitstel voor het betalen van de starttermijn. De incassopartner ging daarmee akkoord. De starttermijn die op 30 november 2022 betaald moest worden, heeft de consument niet betaald.

2.6 Op 6 januari 2023 mailde de incassopartner de consument dat een achterstand van 2 maanden in de betalingsregeling was ontstaan.

2.7 Op 7 februari 2023 mailde de incassopartner de consument naar aanleiding van zijn wens om een betaallink te ontvangen. De incassopartner lichtte toe dat betalingen via een rekeningnummer kunnen worden verzorgd en dit rekeningnummer in haar mail van 8 november 2022 staat. Een betaallink wordt niet automatisch maar op verzoek toegestuurd, aldus de incassopartner. In de mail van 7 februari 2023 van de incassopartner staat verder dat een achterstand van 3 maanden is ontstaan en dat de consument dit bedrag via een rekeningnummer kan overmaken of via de betaallink die in de mail staat.

2.8 Op 7 september 2023 betaalde de consument de hele openstaande vordering van € 2.100,60 in één keer af. Hierop heeft de bank in het CKI als werkelijke einddatum 7 september 2023 laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de registraties. De consument vraagt primair om de registraties helemaal te verwijderen en subsidiair om de bewaartermijn in te korten naar 2 jaar. De consument voert hiertoe het volgende aan.

2.10 De bank heeft eenzijdig de rekening van de consument opgezegd zonder hem daarover te informeren.

De consument stelt nooit enige correspondentie van de bank te hebben ontvangen. De correspondentie van de bank heeft de consument *'gehad'* op een adres waar hij toen niet woonde of stond ingeschreven. Hij woonde destijds bij een vriendin. Het adres dat toen bij de bank bekend was, is het adres van zijn ouders. Nu woont hij weer op dat adres.

2.11 De consument stelt geen inzage meer te hebben in zijn bankgegevens. De consument stelt niet van een openstaande vordering af te hebben geweten totdat hij hierover voor het eerst weer in 2020 van de incassopartner hoorde.

2.12 Toen de consument in 2022 contact met de incassopartner opnam, reageerde deze pas na vele maanden. Het was voor de consument in eerste instantie niet duidelijk op welke rekening van de incassopartner hij de termijnbetalingen moest storten. Voor een deel verwijt hij zichzelf dat hij daarover heen heeft gelezen. Over het rekeningnummer kreeg hij een late reactie van de incassopartner. De consument heeft in januari 2023 op de betalingsregeling gereageerd en wachtte een reactie van de incassopartner af. Die reactie liet lang op zich wachten. Hij is toen gaan sparen en betaalde in september 2023 het hele bedrag van € 2.100,60 in één keer af. De consument vindt dat hij niet de enige is geweest die in de periode 2016-september 2023 in gebreke is geweest.

2.13 De consument vindt dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties. De consument woont tijdelijk bij zijn moeder. Hij wil samenwonen met zijn huidige partner maar haar huurwoning is daarvoor niet geschikt. De consument wil daarom met zijn partner een huis kopen waarvoor hij een hypotheek wil aanvragen. Dit lukt vanwege de registraties niet. Naast zijn hoofdbaan (3 ploegendienst) werkt de consument als zzp'er in de jeugdzorg. Op de door de consument ingestuurde rekeningoverzichten staan de inkomsten die hij daaruit geniet. De consument vindt dat hij solvabel is.

Het verweer

2.14 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 dient in de kern te oordelen over de vraag of de registraties verwijderd moeten worden of dat de bewaartermijn moet worden ingekort. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn en dat de vordering tot vroegtijdige verwijdering of tot inkorting van de bewaartermijn moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt met de bank vast dat de registraties technisch juist zijn. Het adres van de consument dat bij de bank bekend was, is het adres van zijn ouders. De consument stelde daar toen niet te wonen, hij woonde bij zijn toenmalige vriendin. De commissie merkt op dat de consument verantwoordelijk is voor het doorgeven van zijn adreswijzigingen. Dat de consument de bank over zijn gewijzigde adres heeft geïnformeerd is gesteld noch gebleken. Dit leidt ertoe dat de gevolgen hiervan voor zijn rekening en risico komen. De commissie is dan ook van oordeel dat het niet aan de bank is te verwijten dat haar correspondentie op een adres is binnengekomen waar de consument (feitelijk) niet woonde of stond ingeschreven. Bij de bank was destijds alleen het adres van de ouders van de consument bekend. Zij heeft dan ook naar dit adres haar brieven mogen sturen. Dit alles leidt ertoe dat de registraties technisch juist zijn en op deze grond de vordering van de consument niet kan worden toegewezen.

Het juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties of inkorting van de bewaartermijn 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.

3.4 De registraties houden 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 zijn persoonsgegevens.[2] 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.

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

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals hiervoor weergegeven onder 2.10 tot en met 2.13.

3.8 De bank heeft hiertegen ingebracht dat de registraties gehandhaafd moeten blijven omdat zowel de consument als de financiële sector bescherming behoeven tegen overkreditering. In dit kader heeft de bank aangevoerd dat zij in 2016 op de hoogte raakte van betalings-problemen waarmee de consument te maken had. Dit heeft de bank afgeleid uit de overbetekening van executoriale beslagen van het CJIB en de Officier van Justitie. Of die betalingsproblemen thans achter de rug zijn, is voor de bank onbekend.

3.9 De bank heeft hieraan toegevoegd dat het 7 jaar duurde voordat de consument de vordering afbetaalde; dit ondanks de brieven die de bank maar ook haar incassopartner de consument toestuurde. De ontvangst van de sommatie van de incassopartner in 2020 heeft de consument weliswaar erkend maar het duurde tot november 2022 voordat de consument contact zocht om een betalingsafspraak te maken. Een betalingsafspraak die de consument vervolgens weer wijzigde door uitstel van 2 weken te vragen voor betaling van de eerste termijn omdat hij -zo vertelde hij toen - niet in staat was om te betalen. Ondanks de honorering van dit uitstelverzoek, volgde geen (enkele) betaling. Ook de daarna in januari 2023 gemaakte betalingsafspraak kwam de consument niet na. Pas in september 2023 betaalde de consument de volledige vordering in één keer, de bewaartermijn van 5 jaar is daarmee pas kort geleden gestart.

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval en op dit moment het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

3.11 De registraties zijn ontstaan doordat de consument zijn verplichtingen jegens de bank niet meer nakwam. Dat dit terug te voeren is op betalingsproblemen van de consument in 2016 en later in 2022 heeft hij niet weersproken. Of zijn betalingsproblemen inmiddels achter de rug zijn, is onbekend.

Alhoewel het positief is dat de vordering alsnog geheel is betaald, staat tegelijkertijd vast dat dit pas recent gebeurde en na vele jaren. Dit leidt ertoe dat de consument en ook toekomstige kredietverstrekkers vooralsnog tegen overkreditering beschermd dienen te worden.

3.12 De verwijten die de consument de bank en/of haar incassopartner over het tijdsverloop maakt, leiden niet tot een ander oordeel. De commissie overweegt daarover als volgt.

3.13 Hiervoor onder 3.2 is reeds overwogen dat het aan de consument is om zijn gewijzigde adresgegevens aan de bank door te geven en dat als hij dat nalaat de gevolgen daarvan binnen zijn risicosfeer vallen. Daarbij wordt opgemerkt dat uit de plaatsing van de bijzonderheidscode 4 per 1 januari 2017 volgt dat de consument onbereikbaar was voor de bank en/of haar incassopartner hetgeen niet de bank maar de consument moet worden aangerekend. Bovendien is niet helder geworden waarom de consument in 2020 na de ontvangst van de sommatiebrief van de incassopartner geen contact opnam maar dit pas deed in 2022. Hier komt nog bij dat het dossier geen steun biedt voor de verwijten van de consument over onduidelijkheden van het rekeningnummer, zie hetgeen daarover onder 2.7 staat. Afgezien van dit alles is het de consument geweest die tot 2 keer toe de met hem gemaakte betalingsregelingen niet nakwam zonder daarover met de incassopartner contact op te nemen.

3.14 Daar komt bij dat voor de commissie geenszins vast staat dat de consument financieel stabiel is. Dat valt uit de door de consument ingebrachte bankafschriften niet af te leiden. Het wordt daaruit niet duidelijk of er sprake is van een stabiel inkomen op basis van een vast dienstverband, welke kosten de consument maakt en of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen. Dit geldt te meer nu de consument zelf aangeeft dat hij pas in 2023 de vordering van de bank heeft kunnen voldoen na daarvoor gespaard te hebben. Nu niet vast staat dat de consument financieel stabiel is respectievelijk dat op een redelijke termijn aannemelijk is, is er voor de commissie ook geen ruimte de subsidiaire vordering -het verkorten van de bewaartermijn naar 2 jaar- toe te wijzen. Het staat de consument natuurlijk wel vrij op een moment dat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument financieel stabiel is en geen nieuwe schulden is aangegaan, de bank opnieuw te verzoeken de registraties te verwijderen.

3.15 Ten slotte staat voor de commissie niet vast dat er op dit moment sprake is van een absolute noodzaak voor de consument een woning te kopen en daarvoor een financiering aan te gaan. Er zijn ook andere mogelijkheden te gaan samenwonen met zijn vriendin, bijvoorbeeld door het huren van een woning.

3.16 Het is om al deze redenen dat de conclusie moet luiden dat de (gehele) vordering van de consument moet 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)