Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0071

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	26 januari 2023
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 bank heeft twee achterstandscoderingen geplaatst omdat de consument ongeoorloofd rood stond op zijn betaalrekening en omdat hij de betalingen voor zijn persoonlijke lening niet tijdig verrichtte. Volgens de consument ontstond deze situatie omdat hij niet doorhad dat hij maandelijks zijn creditcard moest aflossen. Bovendien heeft hij een nieuw krediet nodig voor de verbouwing van zijn woning. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties blijven staan. De vordering wordt 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 hield de consument een betaalrekening aan bij de bank, met hieraan gekoppeld een creditcard en een persoonlijke lening van € 40.000,- (hierna: de persoonlijke lening). De persoonlijke lening is in 2017 afgesloten voor de verbouwing van de eigen woning en vormt een eigen woning schuld.

De persoonlijke lening is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting 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 Omdat de betaalrekening van de consument regelmatig een roodstand vertoonde als gevolg van afschrijvingen van de creditcard en de persoonlijke lening, heeft de bank de creditcard begin 2019 beëindigd en heeft de bank het openstaande saldo van de creditcard afgeschreven van de betaalrekening. Hierdoor vertoonde de betaalrekening van de consument in februari 2019 een ongeoorloofde roodstand van € 2.672,59. Dezelfde maand heeft de consument een betalingsregeling met de bank afgesproken. Omdat de consument de betalingsregeling niet nakwam, is die regeling komen te vervallen. Later zijn de consument en de bank andere betalingsregelingen aangegaan.

2.3 Per 1 juni 2019 heeft de bank de roodstand op de betaalrekening met een code A in het CKI van Stichting BKR geregistreerd. Per 24 juni 2019 heeft de bank een code 1 (betalingsregeling) geregistreerd voor de betaalrekening.

2.4 Er ontstond ook een achterstand in de betalingen op de persoonlijke lening. De bank heeft in dat verband bij de persoonlijke lening een code A in het CKI geplaatst, per 4 oktober 2019.

2.5 Op 23 maart 2021 heeft de consument door middel van een nieuwe financiering zijn achterstanden voor zowel de betaalrekening als de persoonlijke lening ingelopen. De bank heeft daarom op 24 maart 2021 de herstelcode H geplaatst voor de beide producten. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties uiterlijk vijf jaar na het plaatsen van de herstelmeldingen verwijderd. Voor de betaal-rekening is per 8 september 2021 een werkelijke einddatum gemeld in het CKI.

2.6 In februari 2022 heeft de consument zijn hypothecaire geldlening overgesloten naar een andere bank. Daarbij zijn ook de andere lopende kredieten van de consument afgelost, waaronder de persoonlijke lening bij de bank. In dat kader heeft de bank per 1 maart 2022 een werkelijke einddatum geregistreerd voor de persoonlijke lening.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties. Hij vordert dat de bank de registraties verwijdert. Daartoe heeft hij het volgende naar voren gebracht.

2.8 De achterstanden ontstonden doordat de consument over het hoofd had gezien dat hij zijn creditcardbetalingen de maand erop volledig moest terugbetalen. Toen de volledige creditcardschuld van zijn betaalrekening werd afgeschreven (zie 2.2), had de consument daar niet de financiële middelen voor. Hij heeft een betalingsregeling getroffen en een aantal termijnen kon hij niet direct voldoen.

Vanaf 1 oktober 2019 is de consument de regeling netjes nagekomen en het restant van de vordering van € 800,- heeft hij in één keer voldaan.

2.9 De consument heeft gesteld dat hij in de relevante periode bovendien te maken had met de gevolgen van de COVID-19 pandemie. Baanonzekerheid en inkomensdaling waren een factor van invloed. De consument heeft toen keuzes gemaakt die hij achteraf bezien niet had moeten maken. Maar hij kan het verleden niet veranderen en hij heeft er een les uit getrokken. Zijn zoon, die accountancy heeft gestudeerd, helpt hem nu met zijn financiën.

2.10 De consument heeft gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat de woning waarin hij met zijn gezin woont, moet worden gerenoveerd. De badkamer moet worden verbouwd en een aantal vloeren moet worden hersteld, evenals deuren en het houtwerk. De verbouwing is al begonnen en de woning is nu in zodanige staat dat volgens de consument de kans op het oplopen van een ziekte, besmettingen, lekkage en ongedierte aanzienlijk hoog is. Bovendien heeft de staat van de woning een psychologische impact.

2.11 De consument heeft begroot dat hij ongeveer € 10.000,- nodig heeft voor de verbouwing. De consument heeft geprobeerd om hier een krediet voor te verkrijgen, maar die pogingen zijn niet geslaagd. Bij de oversluiting van de hypothecaire geldlening in 2022 (zie 2.6) was het vanwege de BKR-registraties niet mogelijk om de hypothecaire geldlening te verhogen voor een verbouwing. Vervolgens heeft de consument geprobeerd om een persoonlijke lening af te sluiten voor de verbouwing, maar die aanvragen zijn telkens afgewezen in verband met de BKR-registraties. Een dergelijke lening zou op basis van de leennormen wel passen, gelet op de hoogte van het inkomen van de consument en zijn partner, hun woonlasten en de lasten voor een nieuw krediet.

2.12 De bank heeft in reactie op de klacht benoemd dat de betaalrekening weer een debetstand vertoonde, maar die debetstand betrof de maandelijkse pakketkosten van de bank. Die kosten zijn inmiddels afbetaald. Er ontstond een debetstand omdat de consument de betaalrekening van de bank niet gebruikt, omdat zijn inkomsten en lasten via een andere bank zijn geregeld. Hij had deze betaalrekening namelijk aangevraagd om in aanmerking te komen voor de persoonlijke lening.

Het verweer

2.13 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 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.

3.3 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]

3.4 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]

3.5 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.

De belangenafweging

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.7 tot en met 2.12.

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

De bank heeft samengevat gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen over-kreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

3.8 De financiële situatie van de consument is na de periode van achterstanden enigszins verbeterd. De consument heeft verschillende kredieten overgesloten naar de nieuwe hypothecaire geldlening, zodat zijn lasten verlaagd zijn. Bovendien is de zoon van de consument inmiddels betrokken bij de financiën van de consument. Anderzijds heeft de consument de achterstanden in 2021 niet weggewerkt met eigen middelen, maar met een nieuwe lening. Het is dan ook van belang dat de situatie nu enige tijd stabiel is en blijft. Er is nog geen twee jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken.

3.9 In het onderhavige geval vormen de gevolgen van de coronapandemie geen verzachtende omstandigheid voor de consument. Hij heeft gesteld dat de achterstanden te maken hadden met baanonzekerheid en inkomensterugval, maar de bank heeft hierop gereageerd dat de consument zijn baan niet verloren is en dat het inkomen van de consument in de relevante periode zelfs licht gestegen is. De consument heeft vervolgens toegelicht dat hij, uit angst voor terugval in zijn inkomen, bij de bank gevraagd heeft om betalingsuitstel en dat het daardoor langer geduurd heeft voordat hij de achterstanden afgelost heeft. Aangezien de consument niet daadwerkelijk zijn baan verloren is of teruggegaan is in inkomen, is dit geen omstandigheid die ervoor zorgt dat de achterstanden niet of verminderd aan de consument te wijten zijn.

3.10 Verder speelt mee dat de consument bij de oversluiting van de hypothecaire geldlening al geprobeerd heeft om die lening te verhogen voor de verbouwing. Volgens de consument is dat toen niet gelukt door de BKR-registraties. Aangezien de financiële instelling waarnaar de hypothecaire geldlening is overgesloten wel een hypothecaire geldlening aan de consument verstrekt heeft, zal die instelling het verhogen van de hypothecaire geldlening in het onderhavige geval te risicovol of niet passend hebben gevonden. Ook gelet op die ontwikkeling, die nog niet zo lang geleden plaatsvond, vindt de commissie het op dit moment niet verantwoord om de registraties te verwijderen zodat de consument alsnog een krediet kan afsluiten. De vordering van de consument zal dan ook worden afgewezen, waarbij de commissie wel opmerkt dat indien de consument over een wat langere tijd (nog steeds) financieel stabiel is, hij een nieuw verzoek aan de bank kan doen. De bank zal dan mogelijk een andere afweging maken.

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. (…)

4. Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd. Bij afgelopen overeenkomsten worden achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39

1. (…)

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.

(…)