Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0662

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	25 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Verwijderingsverzoek. Wijziging bedrag van de registraties. De consument stelt dat de vordering van de bank op hem is verjaard. Als er naar het oordeel van de commissie geen sprake is van verjaring, dan stelt de consument dat het bedrag van de registraties lager moet zijn dan nu is geregistreerd. Ook stelt de consument een zwaarwegend belang te hebben bij verwijdering van de registraties. De consument vordert verwijdering van de registraties. Als dat niet mogelijk is vordert hij een aanpassing van de hoofdsom van de registraties. De commissie is met de consument van oordeel dat het bedrag van de registraties moet worden gewijzigd. Ook is de bijzonderheidscode 3 technisch onjuist. De bank dient deze te laten verwijderen. Voor het overige zijn de klachten van de consument ongegrond en worden zijn vorderingen 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordigers de heer mr. M. Heikens en de heer mr. [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2] en de heer mr. [naam 3].

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 10 mei 2005 heeft de consument een doorlopend krediet van € 4.000,- afgesloten bij de bank, waarbij is afgesproken dat de consument maandelijks € 60,- zou betalen.

2.2 In november 2005 was er sprake van een saldotekort op de betaalrekening van de consument bij de bank. Vanwege het saldotekort was het niet mogelijk om de maandelijkse termijn van het krediet te incasseren. De bank heeft de consument per brief op 1 november 2005 over het saldotekort geïnformeerd. Zij heeft de consument verzocht het saldotekort aan te vullen, zodat de maandelijkse afschrijvingen van het krediet konden worden voortgezet. In de brief werd de consument er ook voor gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een betaling zou worden gemeld bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op 13 december 2005 heeft de bank de consument opnieuw per brief gevraagd het saldotekort op de betaalrekening aan te vullen en de achterstand op het krediet van € 102,- te betalen. In de brief werd de consument ervoor gewaarschuwd dat de betalingsachterstand bij het uitblijven van een betaling bij BKR zou worden gemeld.

2.4 Op 17 januari 2006 heeft de bank de kredietovereenkomst opgezegd en de volledige vordering van € 5.420,63 bij de consument opgeëist. De bank heeft de vordering vervolgens aan een incassobureau overgedragen, omdat de vordering niet binnen 5 werkdagen werd betaald.

2.5 De achterstand en de opeising zijn op 31 januari 2006 met een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR geregistreerd.

2.6 De bank heeft de consument op 26 september 2006 gedagvaard om op 3 januari 2007 in rechte te verschijnen. De consument is vervolgens op 9 mei 2007 bij verstek veroordeeld tot, onder andere, betaling van de volledige openstaande vordering van (op dat moment) ruim € 5.400,-.

2.7 Op 12 februari 2008 is de consument bij beschikking van de rechter onder (beschermings-)bewind gesteld van een bewindvoerder.

2.8 Omdat ook hierna betaling uitbleef, heeft de bank de vordering voorlopig afgeboekt. Vanwege deze voorlopige afboeking heeft de bank op 8 december 2008 een bijzonderheidscode 3 laten registreren in het CKI.

2.9 Het vonnis van 2007 is op 15 maart 2017 aan de consument betekend, waarna de consument op 11 april 2017 tegen dit vonnis in verzet is gegaan. Het geschil is op 26 oktober 2017 geëindigd in een schikking, vastgelegd in een proces-verbaal.

Daarin heeft de consument afgesproken de bank € 1.500,- te betalen ter beëindiging van het geschil. Dat bedrag zou in maandelijkse termijnen van € 30,- worden voldaan, te beginnen op 1 december 2017. Ook is afgesproken dat het resterende schikkingsbedrag van € 1.500,- ineens moest worden betaald als een maandtermijn niet of niet tijdig werd betaald.

2.10 Het schikkingsbedrag is op 28 januari 2021 volledig afbetaald. Op die datum heeft de bank een werkelijk einddatum geplaatst bij de registratie. De bank heeft ook de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 gewijzigd naar 28 januari 2021. De kredietsom die in het CKI bij de registraties staat vermeld, bedraagt € 6.800,-.

2.11 De consument heeft per brief op 20 juni 2022 een verzoek ingediend bij de bank om de registraties te verwijderen. De bank heeft het verzoek per brief op 2 augustus 2022 afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.12 De consument stelt dat de oorspronkelijke vordering van de bank is verjaard. De registraties die zien op deze oorspronkelijke vordering moeten daarom worden verwijderd.

2.13 Als verwijdering van de registraties niet mogelijk is, dan moet het geregistreerde bedrag van € 6.800,- in het CKI gewijzigd worden naar € 1.500,-. De consument en de bank hebben in 2017 namelijk een schikkingsbedrag van € 1.500,- afgesproken. Het schikkingsbedrag van € 1.500,- komt volgens de consument in de plaats van de verjaarde en vervallen vordering van € 6.800,-. De consument vraagt in verband met de nieuwe betaalafspraken uit 2017 ook waarom er geen herstelcode H kan worden geplaatst voor herstel van de achterstand.

2.14 Verder stelt de consument een zwaarwegend belang te hebben bij verwijdering van de registraties. De problemen speelden zich 21 jaar geleden af. De consument wil dit nu echter achter zich laten. Hij is nu een heel ander persoon. Zijn financiële situatie is nu stabiel. De consument heeft sinds een aantal maanden een taxi-onderneming met een omzet van € 6.000,- per maand. Hij heeft uiteindelijk onder strenge voorwaarden een leaseauto gekregen voor zijn taxi-onderneming. Hij kan op deze manier echter geen tweede auto bekostigen. Verder wenst de consument in de nabije toekomst een woning te kopen.

Het verweer

2.15 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 het geschil over?

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de registraties moet verwijderen. Ook gaat het om de vraag of de bank de hoofdsom van € 6.800,- van de registraties moet aanpassen naar € 1.500,- en of de bank een herstelcode H moet plaatsen.

3.2 De consument heeft verklaard dat hij, als de bank de registraties niet hoeft te verwijderen, de technische juistheid van de achterstandscode A en de bijzonderheids-codes 2 en 3 niet betwist. De commissie neemt dit standpunt van de consument mee in haar beoordeling.

Verjaring

3.3 Allereerst stelt de commissie vast dat er geen sprake meer is van verjaring. Het geschil tussen partijen over verjaring is namelijk in 2017 geëindigd in nadere overeenkomst, waarin de consument zich, ter beëindiging van het geschil, heeft verbonden de bank € 1.500,- te betalen. In 2021 is de schuld volledig voldaan, waardoor de bank nu niets meer op de consument te vorderen heeft.

Er is sprake van een nadere overeenkomst

3.4 De commissie is van oordeel dat er op 26 oktober 2017 een nadere overeenkomst is gesloten tussen de bank en de consument.

3.5 Op die datum is in een proces-verbaal van comparitie vastgelegd dat partijen tot een overeenkomst komen ter beëindiging van het geschil. Daarbij is afgesproken dat de consument de bank € 1.500,- zal betalen in termijnen van € 30,- per maand. Mocht hij een termijn niet of niet tijdig voldoen, dan wordt het bedrag van de nog niet vervallen termijnen 'terstond, zonder nadere kennisgeving, opeisbaar'.

3.6 Naar het oordeel van de commissie kan onder de zinsnede 'het bedrag van de nog niet vervallen termijnen' (hierna: de bepaling) enkel worden verstaan: het resterend bedrag van € 1.500,-. Hieruit volgt dat bij verzuim niet meer het oorspronkelijke kredietlimiet van € 4.000,- (vermeerderd met rente en kosten tot € 6.800,-) bij de consument opeisbaar is, maar slechts het resterende deel van de hoofdsom van € 1.500,-. In die zin is sprake van een gewijzigde overeenkomst.

Het kredietbedrag in het CKI moet € 1.500,- zijn

3.7 Deze bepaling uit de nadere overeenkomst heeft tot gevolg dat het kredietbedrag in het CKI niet juist staat geregistreerd. Het kredietbedrag bij de registraties dient sinds 26 oktober 2017 maar € 1.500,- te zijn. De bank dient het kredietbedrag dan ook in het CKI te wijzigen naar € 1.500,-. Op dit punt is de klacht van de consument gegrond.

De bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd

3.8 Dat er sprake is van een nadere overeenkomst heeft naar het oordeel van de commissie ook gevolgen voor de bijzonderheidscode 3. De bank kon sinds 26 oktober 2017 alleen nog een bedrag van maximaal € 1.500,- opeisen. De consument heeft dat bedrag volledig voldaan. Er heeft op dat bedrag geen afboeking plaatsgevonden. Dat betekent dat de registratie van de bijzonderheidscode 3 niet terecht is. De bijzonderheidscode 3 geeft immers aan dat een bedrag van meer dan € 250,- is afgeboekt en daarvan is in dit geval geen sprake.[1] Omdat de bijzonderheidscode 3 in dit geval technisch niet juist is, moet deze worden verwijderd. Op dit punt is de klacht van de consument gegrond.

3.9 Verder oordeelt de commissie dat het plaatsen van een herstelcode H in dit geval niet mogelijk is. Een herstelcode H wordt geplaatst bij lopende kredietovereenkomsten.[2] Daarvan is in dit geval geen sprake, nu de overeenkomst tussen partijen op 28 januari 2021 is geëindigd. Op dit punt is de klacht van de consument ongegrond.

3.10 De commissie heeft onder 3.2 van deze uitspraak aangegeven dat de consument uitdrukkelijk niet de juistheid van, onder andere, de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betwist. De commissie zal de technische juistheid van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 daarom niet beoordelen. Wel zal de commissie beoordelen of deze registraties op grond van de belangenafweging moeten worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.11 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.

3.12 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 registraties berusten op deze grondslag.[3]

[1] Zie artikel 13 onder 1 van het Algemeen Reglement CKI, opgenomen in de bijlage.
[2] Zie artikel 12 onder 3 en b van het Algemeen Reglement CKI, opgenomen in de bijlage.
[3] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.13 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 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.[4]

3.14 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.

De belangenafweging

3.15 Onder 2.14 is het belang van de consument bij verwijdering van de registraties beschreven.

3.16 De bank heeft gesteld dat er in dit geval geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de registraties kunnen rechtvaardigen. Volgens de bank was er sprake van een langdurig problematische schuldsituatie (16 jaar), waarbij uiteindelijk een aanzienlijk bedrag is kwijtgescholden. Zij acht het van belang dat de consument het afgesproken bedrag van € 1.500,- niet ineens heeft kunnen voldoen, maar slechts in termijnen van € 30,-. De bank stelt dat de consument de afgelopen jaren driemaal een financiering heeft gekregen en dat de registraties daaraan dus niet in de weg hebben gestaan. Verder heeft de consument volgens de bank zijn financiële situatie onvoldoende met stukken onderbouwd.

3.17 De commissie is van oordeel dat het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De registraties worden daarom nog langer gehandhaafd. Hieronder licht de commissie haar belangenafweging toe.

3.18 Allereerst begrijpt de commissie de wens van de consument de langslepende kwestie omtrent de betalingsproblemen in het verleden te kunnen afsluiten. Het weegt in het voordeel van de consument mee dat hij in 2017 tot een schikking is gekomen met de bank, dat hij de afspraken is nagekomen en dat het schikkingsbedrag inmiddels volledig is betaald.

3.19 Het is naar het oordeel van de commissie echter onvoldoende gebleken dat de consument nu structureel financieel stabiel is. Dit weegt in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

[4] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De consument heeft sinds ongeveer zes maanden een taxi-onderneming en hij heeft daarvan geen bedrijfsresultaten overgelegd. Daarvóór ontving de consument een uitkering op grond van de Participatiewet. Er is verder geen inzage gegeven in de recente inkomsten van de consument, zijn uitgaven en eventueel spaargeld. Ook is van belang dat slechts 2,5 jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.20 De commissie begrijpt ook de wens van de consument om een woning te kopen en zijn wens om een tweede auto aan te schaffen voor zijn onderneming. Deze wensen zijn echter, alles tezamen genomen, niet doorslaggevend om op dit moment een verwijdering van de registraties te rechtvaardigden. Daarbij is het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag, naar het oordeel van de commissie voldoende zwaarwegend.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank het bedrag bij de registraties binnen twee weken na de uitspraak moet wijzigen naar € 1.500,- en dat de bank binnen dezelfde termijn ook de bijzonderheidscode 3 moet laten verwijderen. Voor het overige worden de vorderingen van de consument afgewezen.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 juli 2023

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

3. (…)

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 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;

(…)

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.

(…)