Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0080
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening gegevensverwerking (AVG)

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument acht de registratie disproportioneel. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument recent het door de bank afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Ten aanzien van de A2-codering oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Eind 2014 is hierop een ongeoorloofde debetstand ontstaan. Partijen hebben toen een betalingsregeling getroffen. Omdat de betalingsregeling niet correct werd nagekomen, is de betalingsregeling beëindigd en heeft de bank de vordering opgeëist.

De bank heeft de consument op 9 juli 2015 onder contractnummer [nummer] geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) met de bijzonderheidscode A. De bank heeft op 22 september 2015 een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI.

2.2 Ook na het opeisen is de vordering niet voldaan en heeft de bank de vordering afgeboekt en overgedragen aan een incassobureau. Op 15 augustus 2016 heeft de bank de consument ten aanzien van zijn schuld in het CKI geregistreerd met de bijzonderheidscode 3. Deze codering betekent dat sprake is geweest van een afboeking van een bedrag van € 250,- of meer.

2.3 Het incassobureau heeft geen contact kunnen krijgen met de consument. Medio 2017 is gebleken dat de consument in staat van faillissement is verklaard. Dit faillissement is in 2018 opgeheven wegens gebrek aan baten. De bij de curator ingediende vordering is onbetaald gebleven en van de consument is niets meer vernomen.

2.4 De consument heeft in mei 2021 contact opgenomen met de bank met het verzoek zijn registraties te verwijderen omdat hij graag een hypothecaire geldlening wil afsluiten. De consument heeft uiteindelijk medio 2021 de openstaande vordering van € 3.300,- inclusief rente aan het incassobureau voldaan. De bank heeft na de betaling een einddatum van de overeenkomst (8 juni 2021) in het CKI vermeld. De code 3-notering in het CKI is tot 8 juni 2026 zichtbaar.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.

2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de dat de bank ten onrechte verwijdering van de BKR-registratie uit het CKI heeft geweigerd. De consument voert hiertoe aan dat de bank bij de belangenafweging onvoldoende naar zijn persoonlijke situatie heeft gekeken. In 2015 had de consument zijn zaken niet op orde. Inmiddels heeft hij alles op orde en heeft hij zijn leven gebeterd. Zo is de financiële situatie van hem en zijn vriendin stabiel onder meer doordat zij beiden een vast dienstverband met een goed salaris hebben. Daarnaast heeft de consument de openstaande vordering uiteindelijk in één keer voldaan. Het is onredelijk dat voor een dergelijke vordering een registratie zichtbaar is tot medio 2026. Voorts heeft de consument gesteld dat hij en zijn vriendin, mede in verband met gezinsbereiding in mei 2022, een grotere woning willen kopen. De BKR-registratie belemmert hem in het verkrijgen van een hypothecair krediet voor een andere woning. Dat de consument nu niet de mogelijkheid heeft om een hypothecaire geldlening te verkrijgen, is niet evenredig aan de ontstaansredenen van de coderingen. Volgens de consument dienen zijn persoonlijke belangen zwaarder te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding daarvan.

Het verweer

2.7 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 deze zaak over?

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registratie die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 3

3.3 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient een deelnemer een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt. Als op datzelfde moment door de bank finale kwijting wordt verleend, wordt tegelijkertijd met deze bijzonderheids-codering een werkelijke einddatum van de overeenkomst gemeld.

3.4 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank in augustus 2016 de openstaande vordering afgeboekt en heeft zij deze overgedragen aan het incassobureau. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op dat moment de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van de overeenkomst laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist.

3.5 Recent heeft de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 daardoor nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheids-code 3 moet worden verwijderd.

De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

Beoordeling van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 (de A2-codering)

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registratie houdt 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. 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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]

3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden 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.

3.9 De bank heeft haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht. Zij heeft aangevoerd dat het belangrijk is dat kredietinstellingen problemen met geldleningen registreren bij het BKR.

---

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

Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Volgens de bank is de registratie dan ook niet disproportioneel. De consument heeft redelijk recent een faillissement doorgemaakt, dat wegens gebrek aan baten is opgeheven. Ook na het faillissement heeft de consument zich niet gemeld bij de bank; pas toen de BKR-registratie hem in de weg bleek te zitten heeft hij contact openomen met de bank. Daarnaast brengt de wens van de consument om een woning aan te kopen niet automatisch mee dat een BKR-registratie disproportioneel is. Ook het hebben van een vast inkomen betekent niet dat daarmee ook sprake is van een stabiele financiële situatie van de consument. De kans op herhaling van financiële problemen neemt pas aanzienlijk af na een termijn van vijf jaar. Deze termijn is op dit moment nog niet verstreken.

3.10 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een nieuwe hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. De consument heeft toegelicht dat hij en zijn vriendin, mede in verband met gezinsbereiding in mei 2022, een grotere woning willen kopen. Ook heeft de consument zijn zaken op orde en hebben hij en zijn vriendin een stabiele financiële situatie. Daarnaast heeft de consument de openstaande vordering van de bank uiteindelijk in één keer voldaan.

3.11 De consument heeft hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat hij belang heeft bij de verwijdering van de registratie waardoor de commissie toekomt aan de beantwoording van de vraag of door de consument voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld, zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval de consument geen (structurele) wanbetaler is waartegen potentiële kredietverstrekkers of de consument zelf moet worden beschermd. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 Bij de belangenafweging wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat hij inmiddels een vast inkomen heeft en alsnog de openstaande vordering heeft voldaan. De commissie realiseert zich dat de consument liever een andere woning zou hebben. Daartegenover staat echter dat er vanaf 2014 aan de zijde van de consument sprake was van een problematische schuldsituatie die uiteindelijk heeft geleid tot zijn faillissement in 2017. Dit faillissement is bovendien bij gebrek aan baten opgeheven en de bij de curator ingediende vordering van de bank is onbetaald gebleven. Pas enkele jaren na einde van het faillissement heeft de consument contact opgenomen met de bank. Daarnaast is van belang dat de vordering nog geen jaar geleden (8 juni 2021) pas is afgewikkeld.

3.13 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar alles overziende is er onvoldoende aanleiding het belang van de consument te laten prevaleren boven 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 van de consument. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het belang van de bank bij instandhouding van de registraties voldoende zwaarwegend is. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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 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;
(…)

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.

(…)