Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0339

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument verzoekt om verwijdering van de A2registratie in het CKI. De commissie is van oordeel dat handhaving daarvan in dit geval niet langer gerechtvaardigd is gelet op de reeds versteken termijn in samenhang met de omstandigheden die tot die registratie hebben geleid en de huidige financieel stabiele situatie van de consument. De vordering van de consument is toegewezen.

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 van 12 januari 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) het aanvullende stuk van de consument van 28 februari 2023. De bank heeft niet binnen de daarvoor gestelde termijnen de dupliek ingediend zodat dit stuk geen onderdeel uitmaakt van het dossier.

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 bij de bank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een roodstandfaciliteit en een creditcard. Met deze creditcard heeft de consument betalingen gedaan.

Het openstaande bedrag op de creditcard werd periodiek afgeschreven van de betaalrekening. In maart 2015 is na afschrijving van de creditcardschuld een ongeoorloofde debetstand ontstaan van € 2.105,66.

2.2 Partijen hebben een betalingsregeling afgesproken welke door de consument niet goed is nagekomen. De bank heeft vervolgens de incasso van de vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.3 De consument kwam de afspraken met het incassobureau ook niet goed na waarna de bank een negatieve registratie heeft laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).

2.4 Hiertoe is op 11 maart 2016 een A-codering geplaatst met een bijzonderheidscode 2. Nadat de consument het volledige openstaande bedrag had ingelost op 23 april 2019 is op deze datum de werkelijke einddatum geregistreerd.

2.5 De consument heeft de bank nadien meermaals verzocht de registratie op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Dit is steeds afgewezen door de bank. In augustus 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij de toenmalige Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie (hierna: de Geschillencommissie BKR) en gevorderd dat de registratie wordt verwijderd. De vordering van de consument is, met de uitspraak van de Geschillencommissie BKR van 25 februari 2021, gedeeltelijk toegewezen waarbij bijzonderheidscode 3 is geschrapt. De belangenafweging ten aanzien van de overige coderingen zijn toen echter in het nadeel van de consument uitgevallen.

2.6 In november 2022 heeft de consument zich opnieuw tot de bank gewend met het verzoek de registratie in het CKI te verwijderen. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

De vordering en de klacht van de consument

2.7 De consument heeft verwijdering van de A2-registratie in het CKI van Stichting BKR gevorderd en hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd. De consument neemt de verantwoordelijkheid voor het ontstaan van de overstand en hij betwist niet de technische juistheid van die registratie.

2.8 De consument heeft destijds een creditcard aangevraagd als student en hij is laks omgegaan met de op hem rustende betalingsverplichtingen jegens de bank. Dat wenst hij ook niet goed te praten. De consument meent echter dat het blijven handhaven van de registratie door de bank disproportioneel is. In april 2019 realiseerde hij zich dat er sprake was van een registratie op zijn naam. Hij was inmiddels afgestudeerd en werkte al enige tijd in de commerciële sector.

Hij heeft het openstaande bedrag in een keer afgelost. Toen werd hem duidelijk dat de registratie nog 5 jaar zichtbaar blijft. Toen de achterstand ontstond studeerde de consument en was hij niet werkzaam.

2.9 Zijn situatie is volledig veranderd sindsdien en hij heeft een goed salaris en spaargeld. Daarnaast heeft hij inmiddels een kind. Zijn partner heeft ook een goede baan. Ze wonen in een dure huurwoning in Amsterdam omdat hij vanwege de A2-registratie geen woningfinanciering kan krijgen voor een koopwoning buiten de stad. Ondanks zijn goede en stabiele financiële situatie is de consument door die registratie niet in staat om een creditcard te verkrijgen zodat hij zelfstandig een hotel kan boeken of een auto kan huren in het buitenland hetgeen soms ook nodig is voor zijn werk. Die registratie is volgens de consument niet langer actueel, niet opportuun en niet proportioneel. Het bezorgt hem en zijn gezin al lange tijd stress, ongemak en financiële schade en hij wenst de A2-registratie verwijderd te zien.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft zich tegen de klacht van de consument verweerd en zij heeft daartoe het volgende aangevoerd. De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de bank om de A2-registratie te handhaven. De consument betwist daarbij niet de juistheid van de registratie. Door de bank is eerder op verzoek van (de voormalig gemachtigde van) de consument alsmede door de voormalige Geschillencommissie BKR een belangenafweging gemaakt, deze belangenafwegingen zijn *niet* in het voordeel van de consument uitgevallen. De consument doet nu met (exact) dezelfde belangen, de wens tot het leasen van een auto, een hypothecaire financiering en een creditcard, een nieuw verzoek bij Kifid tot verwijdering van de registratie. Er is naar de mening van de bank geen sprake van nieuwe feiten en/of omstandigheden die tot een andere uitkomst zouden moeten leiden.

2.11 De bewaartermijn van 5 jaar is er niet voor niets. Het registreren van de gegevens van de consument gedurende deze periode is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt en de bewaartermijn een bepaalde minimumduur moet hebben om werkzaam te zijn. Er dienen, wil de termijn in een individueel geval toch verkort moeten worden, hele goede argumenten aan de zijde van de geregistreerde aanwezig zijn. Het gaat dan immers om een uitzondering op een redelijke hoofdregel. Die redenen zijn er in het dossier van de consument niet. Het enkele feit dat er, sinds de eerdere beoordeling door de Geschillencommissie BKR in 2021, een langere periode is verstreken maakt de registratie niet disproportioneel. De bank meent dat sprake is van een terechte registratie welke de feitelijke situatie juist weergeeft en zowel de consument als de financiële dienstverleners beschermt tegen overkreditering.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank gehouden is om de A2 codering op naam van de consument in het CKI te verwijderen. Partijen twisten niet over de vraag of de registratie technisch juist is. Het gaat om de vraag of het disproportioneel is dat de bank de codering wil blijven handhaven gelet op de omstandigheden die geleid hebben tot de registratie, het belang dat de consument heeft bij verwijdering en de reeds verstreken bewaartermijn. De commissie is van oordeel dat de bank gehouden is tot verwijdering van de genoemde registratie en zij zal dit oordeel hierna toelichten. Eerst zal de commissie het relevante juridische kader schetsen.

Het relevante juridische kader

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen als bijlage bij deze uitspraak. Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode (A) gemeld. De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld. De consument heeft de vordering betaald en per die datum is een werkelijke einddatum gemeld. De registratie zou in dit geval 5 jaar na de werkelijke einddatum door Stichting BKR worden verwijderd. De consument vordert dat de registratie eerder wordt verwijderd.

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering 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. De BKR-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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[1] 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

3.5 De consument heeft aangevoerd dat sprake is geweest van een eenmalige misstap. Hij erkent dat hij onjuist en laks heeft gehandeld richting de bank en richting het incassobureau. De overstand ontstond door de afschrijving van een creditcardschuld welke hij was aangegaan voor zijn studentenstage in het buitenland. Hij was nietsvermoedend over de gevolgen die een negatieve BKR registratie met zich meebrengen. In april 2019 heeft hij het openstaande bedrag bij de bank volledig ingelost. De beperkingen die de registratie met zich meebrengt wegen al jaren zwaar op hem en zijn gezin en dat is gelet op zijn huidige situatie niet langer gerechtvaardigd, aldus de consument.

3.6 De bank heeft gewezen op de belangen bij het in stand houden van de BKR-registratie en dat de consument afgelopen jaren meerdere keren heeft gevraagd om verwijdering hetgeen steeds door de bank is afgewezen, alsmede in februari 2021 is afgewezen door de Geschillencommissie BKR. De consument doet nu met (exact) dezelfde belangen opnieuw een verzoek tot verwijdering zodat er volgens de bank geen gronden zijn om tot een andere beslissing te komen.

3.7 Alles overwegend komt de commissie, anders dan de bank, tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaarwegend is dat de registraties nog voor de volledige termijn van 5 jaar, in dit geval dus tot april 2024, in het CKI zichtbaar moeten blijven.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij op jeugdige leeftijd tijdens de studententijd een misstap heeft gemaakt en dat hij zowel in privé, bij de aankoop van een woning, als in zijn werk, hinder ondervindt van de BKR-registratie en het in zijn belang is dat de registratie op korte termijn verwijderd wordt. De consument heeft zijn financiële situatie toegelicht en met stukken onderbouwd. Hij geniet al geruime tijd een vast inkomen en heeft een bedrag kunnen sparen. Inmiddels is 4 van de 5 jaar van de bewaartermijn verstreken en volgt de commissie de consument in zijn standpunt dat de registratie niet langer opportuun is.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een dusdanig kredietrisico dat kredietverstrekkers daartegen moeten worden beschermd, noch behoeft de consument te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie concludeert aldus tot toewijzing van de vordering van de consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de A2- registratie in het CKI van Stichting BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 versie 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.

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.