Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0337 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 25 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Verordening Algemene Gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet haar beklag over de coderingen in het CKI. De commissie heeft geoordeeld dat de achterstands- en herstelcode moeten worden verwijderd omdat de bank de vooraankondiging heeft verstuurd naar de berichteninbox terwijl de bank wist dat de consument hier geen toegang toe had. Ten aanzien van de bijzonderheids-codering 1 oordeelt de commissie dat het belang van de consument bij verwijdering prevaleert boven het belang van de bank bij handhaving van de coderingen. De vordering wordt daarom toegewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 maart 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 had een betaalrekening met roodstandfaciliteit en een creditcard bij de bank.

In 2017 is onder andere door afschrijving van de maandelijkse termijnen van de uitgaven met de creditcard een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft de consument in 2017, 2018 en 2019 met berichten in de berichteninbox van de internetbankieromgeving (hierna: 'berichteninbox') geïnformeerd over de roodstand.

2.2 Begin april 2019 heeft de bank de creditcardovereenkomst beëindigd. Als gevolg hiervan heeft de bank het openstaande saldo op de creditcard in mindering gebracht op de betaalrekening.

2.3 Op 6 april 2019 heeft de bank de consument via een bericht in de berichteninbox geïnformeerd dat zij een ongeoorloofd tekort op haar betaalrekening heeft en aangekondigd dat zij betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren, dient te melden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'BKR'). Op 27 april 2019 heeft de bank een achterstandscodering gemeld bij BKR en zij heeft dit in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: 'CKI') laten registreren met de code A.

2.4 Op 29 april 2019 heeft de bank de consument met een bericht in de berichteninbox medegedeeld dat zij de vordering opeist en van de opeising een melding bij BKR zal doen.

2.5 Op 1 mei 2019 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en hebben partijen een betalingsregeling getroffen. De bank heeft dit in het CKI laten registreren met bijzonderheidscode 1. In juni 2020 heeft de consument de roodstand voldaan. De bank heeft dit laten registreren in het CKI met een code H per 15 juni 2020 en een werkelijke einddatum per 18 juni 2020.

De klacht en vordering

2.6 De consument maakt bezwaar tegen de registratie van de achterstandscodering en de bijzonderheidscoderingen 1 en H in het CKI. De consument stelt dat achterstands-codering ten onrechte is geplaatst, omdat de consument voor 1 mei 2019 geen brieven op haar woonadres heeft ontvangen met een waarschuwing voor een eventuele registratie in het CKI. Daarnaast doet de consument een beroep op de dis-proportionele gevolgen van de coderingen. Zij stelt dat haar gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan.

De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan:

2.6.1. De consument heeft toegelicht dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan tijdens haar studententijd. Om bepaalde redenen heeft de consument besloten om haar bankzaken bij een andere bank onder te brengen met opzegging van de betaalrekening bij de bank tot gevolg. Hierdoor werd het saldo van de betaalrekening bij de bank niet meer aangevuld, terwijl er nog wel afschrijvingen vanaf de creditcard werden gedaan. De consument stelt dat zij na de opzegging geen toegang meer had tot haar internetbankieromgeving en daardoor geen zicht meer had op haar financiële situatie bij de bank. De consument heeft daardoor geen kennis kunnen nemen van de berichten van de bank in de berichteninbox.

2.6.2. De consument heeft verder toegelicht dat zij haar studie grotendeels zelf heeft gefinancierd en hard haar best heeft gedaan om met een zo klein mogelijke studieschuld af te studeren. De schuld bij de bank heeft zij inmiddels afbetaald en het geeft haar een gevoel van onrecht dat ze nu zo hard wordt gestraft voor een klein bedrag. Zij heeft inmiddels een baan met een vast contract en een stabiele financiële situatie waardoor zij niet opnieuw in de financiële problemen zegt te komen.

2.6.3. De consument wenst graag een auto te leasen zodat zij als zelfstandig UX/UI designer aan de slag kan gaan. De lease-aanvragen die de consument heeft ingediend, zijn allemaal afgewezen vanwege de registratie van de coderingen in het CKI.

2.7 De consument heeft de commissie verzocht de bank op te dragen de achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI, op naam van de consument te verwijderen.

Het verweer

2.8 De bank heeft aangevoerd dat de coderingen op juiste gronden zijn geplaatst. Verder heeft de bank aangevoerd dat de coderingen niet disproportioneel zijn. De bank heeft toegelicht dat het momenteel nog te vroeg is om zo kort na het betalen van de vordering tot verwijdering van de geregistreerde gegevens over te gaan om zo het inzicht voor andere kredietverstrekkers weg te nemen. De consument heeft nog niet heel lang geleden een financieel lastige situatie afgesloten, de kans op herhaling is reëel en het behoud van de registratie maakt dat deze kans klein blijft. De wens van de consument om een financiering af te sluiten voor de aanschaf van een auto is niet onbegrijpelijk, maar brengt geen bijzondere omstandigheden met zich mee.

Daarbij stelt de bank zich op het standpunt dat de stelling van de consument onjuist is, dat zij met de huidige registraties geen geldlening/leaseovereenkomst voor een auto kan aangaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek van de consument moet honoreren om de door haar geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI op naam van de consument te (doen) verwijderen. Deze vraag wordt door de commissie bevestigend beantwoord. Dit wordt hierna toegelicht.

Mocht de bank overgaan tot het (laten) registreren van de achterstandscodering?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument vanaf 2017 een betalingsachterstand had op de betaalrekening. Tussen partijen staat ter discussie of de bank heeft voldaan aan haar verplichting om de consument schriftelijk te waarschuwen dat indien de betalingsachterstand niet binnen een bepaalde termijn zou worden ingelopen, er een achterstandsmelding bij BKR zou volgen.

3.3 De bank heeft aangevoerd de consument over de ongeoorloofde betalingsachterstand en haar verplichting om deze te melden bij BKR te hebben geïnformeerd door het versturen van berichten naar de berichteninbox. De bank heeft haar stelling onderbouwd door de berichten uit de bankadministratie te overleggen. De consument heeft toegelicht dat zij na opzegging van de betaalrekening geen toegang tot internetbankieren had en daardoor geen kennis heeft kunnen nemen van de berichten die de bank naar de berichteninbox heeft verstuurd. De consument heeft gesteld dat zij niet meer kon inloggen via de browser, geen wijzigingen kon doorgeven, omdat zij geen betaalpas meer had en de app van de bank ook niet op haar nieuwe telefoon stond. Ook was er geen bankkantoor in de buurt dat zij kon bezoeken. Wel heeft de consument e-mailberichten van de bank ontvangen waarin werd aangegeven dat een bericht in de berichteninbox voor haar klaarstond. De consument heeft toegelicht na ontvangst van deze e-mailberichten meerdere keren telefonisch contact met de bank te hebben opgenomen en daarbij de onmogelijkheid om haar bankzaken op de betaalrekening in te zien, te hebben aangekaart. De consument heeft uit de reactie van de bank steeds begrepen dat zonder de gegevens van de betaalpas een oplossing niet voorhanden was.

3.4 De commissie leidt uit de stellingen van de consument af, dat zij niet aanvoert dat communicatie via de berichteninbox in zijn algemeenheid niet zou volstaan, maar dat de bank gezien de omstandigheden er niet van uit kon gaan dat die berichten haar bereikten. De commissie volgt de consument hierin. De bank heeft niet weersproken dat de consument talloze malen contact heeft opgenomen met de bank en dat zij heeft toegelicht geen toegang te hebben tot haar internetbankieromgeving, daardoor ook niet op de hoogte was van haar banksaldo en verzocht heeft om een oplossing. Ook heeft de bank niet weersproken dat het voor de consument zonder de gegevens van haar betaalpas niet mogelijk was om haar telefoonnummer te wijzigen. Hierdoor kon de consument de app van de bank niet op haar nieuwe telefoon installeren en ook kon de consument niet via de browser inloggen in haar internetbankieromgeving. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat de bank de vooraankondiging (ook) via een ander medium aan de consument had moeten versturen, zodat zij ervan uit kon gaan dat deze haar daadwerkelijk zou bereiken en daarmee in de gelegenheid zou worden gesteld om (de nadelige gevolgen van) een registratie te voorkomen.

3.5 Gelet op het voorgaande is de conclusie dat de bank tekort geschoten is bij het uitbrengen van de vooraankondiging waardoor de consument de mogelijkheid is ontnomen om de achterstandsmelding te voorkomen. De commissie is dan ook van oordeel dat de achterstandsmelding en de melding van de bank dat deze betalings-achterstand door de consument is ingelopen (H) moeten worden verwijderd.

Is de bijzonderheidscodering I disproportioneel?

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de I-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 Verwerkingsverantwoordelijke. 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie 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 (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer - kort gezegd - de privacy-belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

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

3.8 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]

3.9 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 18 juni 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.10 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.

3.11 In overweging 2.6.1 tot en met 2.6.3 zijn het bezwaar en de door de consument voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.12 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert 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. De registratie van bijzonderheidscoderingen zijn in zijn algemeenheid relevante gegevens die niet lichtvaardig mogen worden gewist, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd en onderbouwd dat de 1-codering een lening voor het verkrijgen van een auto niet in de weg hoeft te staan. Volgens de bank wordt in de kredietverlening vaak maatwerk toegepast.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Tot slot heeft de bank aangevoerd dat de consument nog niet heel lang geleden een financieel lastige situatie heeft afgesloten, de kans op herhaling reëel is en het behoud van de coderingen maakt het dat deze kans klein blijft. Volgens de bank is de registratie dan ook niet disproportioneel.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodering meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.14 Uitgangspunt bij de belangenafweging is dat vast staat dat de consument in een schuldensituatie heeft verkeerd en dat de 1 codering door de bank destijds terecht heeft plaatsgevonden. Daar staat tegenover dat de consument tijdens haar studie hard heeft gewerkt, waardoor zij maar een beperkte studieschuld heeft, haar studie succesvol heeft afgerond en inmiddels werkt met een vast contract. De consument heeft verder onweersproken gesteld dat sindsdien geen nieuwe schulden zijn ontstaan. De consument heeft een vaste baan met een inkomen van bijna € 2.000,-- netto per maand en zij heeft inmiddels ook een vaste relatie met een partner die zelf een inkomen geniet. De consument heeft daarmee laten zien dat zij haar leven in financiële zin op de rit heeft en dat zij zich met succes heeft ingespannen om haar studie grotendeels met eigen middelen en met een zo beperkt mogelijke schuld af te ronden en nieuwe schulden heeft weten te voorkomen. Verder betrof de betalingsverplichting een relatief gering bedrag en is deze door de consument uiteindelijk afgelost.

3.15 De bank heeft nog betoogd dat de consument met deze codering wel een leaseovereenkomst kan aangaan. De bank heeft haar stelling onderbouwd door overlegging van BKR-uittreksels van andere cliënten waaruit blijkt dat het mogelijk is om een leaseovereenkomst aan te gaan wanneer bijzonderheidscoderingen zijn geplaatst. Deze omstandigheid neemt naar het oordeel van de commissie niet weg dat de consument heeft aangetoond dat haar aanvragen zijn afgewezen en dat zij door de coderingen wordt belemmerd waar vanuit het oogpunt van de gezamenlijke kredietverschaffers geen rechtvaardiging voor bestaat.

Conclusie

3.16 Op grond van voorgaande wordt de vordering van de consument toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscoderingen A1H in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 7 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.

Bijlage - 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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)