Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0581

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument acht de registraties niet juist en bovendien disproportioneel. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ten aanzien van de coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij de registraties prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

1. 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

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening gehad, waarop in maart 2015 een saldotekort (roodstand) is ontstaan als gevolg van een geldopname. Volgens de bank zijn toen verschillende pogingen ondernomen om met de consument in contact te komen, maar was de consument onbereikbaar voor de bank.

2.2 Volgens de consument is hij eind 2014/begin 2015 vanuit Nederland teruggekeerd naar Bulgarije. Daar heeft hij nog een geldopname gedaan omdat hij nog een nabetaling van zijn werkgever zou krijgen. De consument stelt verder geen berichten van de bank ontvangen te hebben.

2.3 Volgens de bank is op 10 april 2015 een eerste aanmaning verstuurd met de mededeling dat bij gebreke van betaling een registratie bij het BKR zal volgen. Daarna is de vordering door de bank overgedragen aan een deurwaarder. Er zou volgens de bank een paar keer sprake zijn geweest van telefonisch contact waarbij de consument een betalingsregeling heeft afgesproken maar deze regelingen zijn niet nagekomen.

2.4 Pas in 2018, na terugkeer van de consument in Nederland, is de deurwaarde weer in contact met de consument gekomen. De vordering is vervolgens in gedeeltes, met op 9 maart 2021 het laatste deel, door de consument voldaan.

2.5 De bank heeft de volgende registraties in het CKI gemeld:
- een A-codering per 22 juni 2015
- een 2-codering per 22 juni 2015
- een einddatum per 9 maart 2021

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de BKR-registraties onterecht zijn. Bij zijn terugkeer in Bulgarije bleek een geldopname mogelijk. De consument was daarbij in de veronderstelling dat het om een nabetaling van zijn werkgever ging en had niet door dat daardoor een roodstand op zijn betaalrekening ontstond. Pas toen hij (in 2018) weer in Nederland kwam om te werken en zich had ingeschreven bij een gemeente, kreeg hij de brief van de deurwaarder. Na lang uitzoeken bleek dat het te maken had met de ontstane roodstand op zijn betaalrekening. Hij heeft toen met de deurwaarder een afspraak gemaakt om in termijnen te betalen. De consument heeft nooit de intentie gehad om niet te betalen. Het gaat om een hoofdsom van € 1.103,55. Door de BKR-registraties wordt hij nu belemmert in het verkrijgen van een hypothecaire lening. De consument acht de bank gehouden de BKR-registraties te (laten) verwijderen.

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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR.

De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen[2]. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen[3]. De betrokkene heeft 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[4]. 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR.

Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige (krediet)overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht dit te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7]

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 5 lid 1 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de vordering is voldaan wordt een einddatum gemeld. De gegevens worden in beginsel na vijf jaar uit CKI verwijderd.[9]

Zijn de registraties (technisch) juist?

3.6 Hoewel de consument de BKR-registraties onterecht vindt, heeft hij de feitelijke ontstane roodstand op zijn (voormalige) betaalrekening bij de bank niet betwist. Wel heeft hij aangevoerd daarvan niet op de hoogte te zijn geweest omdat hij dacht dat hij nog een nabetaling van zijn werkgever zou ontvangen en het daardoor nog mogelijk was om vanuit Bulgarije geld van zijn betaalrekening op te nemen. De bank heeft daarover brieven gestuurd met waarschuwingen dat als niet (tijdig) betaald zou worden dan een BKR-registratie zou volgen. Hoewel aannemelijk is dat deze brieven de consument niet hebben bereikt, omdat hij reeds naar Bulgarije was vertrokken en niet gesteld of gebleken is dat hij aan de bank een adreswijziging had doorgegeven, is de commissie van oordeel dat dat de bank niet kan worden aangerekend. Het was aan de consument om (tijdig) een adreswijziging aan de bank door te geven. Het niet doorgeven van een adreswijziging ligt in de risicosfeer van de consument. Voor zover hij geen adreswijziging heeft of kon doorgeven, was het in ieder geval zijn verantwoordelijkheid om op de hoogte te blijven van (de stand op) zijn betaalrekening. Dat hij de overeenkomst met de bank had opgezegd, is ook niet gesteld of gebleken. Als de consument door zijn verhuizing geen zicht meer had op het saldo van zijn betaalrekening, lag het op zijn weg om met de bank contact op te nemen. Nu vaststaat dat er een ongeoorloofd krediet (roodstand) is ontstaan en de bank de consument, op basis van de bij de bank bekende gegevens, voldoende heeft geprobeerd om hem te bereiken maar de consument onbereikbaar was en/of met hem geen (betaal)afspraken heeft kunnen maken, leidt dat tot de conclusie dat de registraties technisch juist zijn en dat verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is.

Heeft de consument voldoende belang?

3.7 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties bij het aanvragen van een hypothecaire financiering voor de aanschaf van een woning.

3.8 Daarentegen heeft de bank aangevoerd dat alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden besloten kan worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De registratie dient een belangrijk doel, namelijk het behoeden van de consument alsook de financiële sector voor over-kreditering en andere vormen van onverantwoorde kredietverstrekking.

[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Zie artikel 14 reglement CKI.

Verder heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaar er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde 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.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij op dit moment (lang genoeg) financieel stabiel is. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De wens van de consument om hypothecaire geldlening te verkrijgen, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Daartoe zijn ook door de consument onvoldoende bijzondere omstandigheden aangetoond. Het enkele feit dat de consument nu een woning wil kopen omdat het moeilijk is om een huurwoning te krijgen, is daarvoor niet voldoende, omdat daaruit niet een noodzaak volgt. Daar komt bij dat door de bank respectievelijk de deurwaarder diverse pogingen zijn gedaan een betalingsregeling te treffen die door de consument slecht zijn nagekomen, waardoor het ook uiteindelijk tot 2021 heeft geduurd voordat de vordering geheel is voldaan. Daar blijkt geen goede betaalmoraal uit. Tenslotte is van belang dat pas een kort gedeelte van de bewaringstermijn van vijf jaar is verstreken.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen en de registratieduur niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl