Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1052

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI met betrekking tot een in 2008 afgesloten studentenkrediet. Zij heeft ook een beroep gedaan op verjaring. De commissie oordeelt dat de achterstandsmelding dient te worden verwijderd omdat de consument de vooraankondiging niet heeft ontvangen. Ook het beroep op verjaring van de vordering slaagt, zodat de bank een werkelijke einddatum in het CKI dient te registeren. Ten aanzien van bijzonderheidscoderingen 3 en 4 heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van deze registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat de belangen bij handhaving van de registratie van de bijzonderheids-coderingen zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 mei 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was de heer [naam], adviseur klachten-management, aanwezig.

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 op 16 augustus 2008 bij de bank een kredietovereenkomst voor studentenlimiet van € 1.000,- op haar betaalrekening afgesloten. Op 30 november 2011 is de limiet op verzoek van de consument verhoogd naar € 5.000,- (hierna: het krediet). Op de relatie tussen de bank en de consument zijn onder andere de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing. De relevante bepaling is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 Tot maart 2014 was de consument woonachtig aan de [adres 1] te [woonplaats]. Op 25 maart 2014 heeft de consument via internetbankieren een adreswijziging doorgegeven aan de bank. Het nieuwe adres was aan de [adres 2] te [woonplaats]. De consument is in augustus 2014 vanwege haar studie naar het Verenigd Koninkrijk verhuisd.

2.3 Uit de bankadministratie blijkt dat de betaalrekening en bijbehorende bankpas in september 2014 zijn gebruikt in het Verenigd Koninkrijk.

2.4 Op enig moment is er een betalingsachterstand ontstaan op het krediet. Vanwege het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen uit hoofde van het krediet, heeft de bank bij brieven van 10 februari 2015 en 8 mei 2015 aanmaningen aan de consument op het adres [adres 2] verzonden. Vanaf 22 mei 2015 heeft de bank de aan de consument verzonden post retour ontvangen. Hierdoor is het adres van de consument in de bankadministratie aangepast naar onbestelbare post.

2.5 Uit de bankadministratie blijkt dat er in juli 2015 vanaf de betaalrekening van de consument met de bankpas betalingen zijn verricht bij geld- en betaalautomaten in Nederland. Ook is er een bedrag bijgeschreven op de betaalrekening.

2.6 Bij brief van 3 november 2015 heeft de bank het krediet opgeëist en heeft de bank gewaarschuwd voor opname in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) (de zogenaamde vooraankondiging). Bij brief van 24 november 2015 heeft de bank gemeld dat zij haar vordering heeft overgedragen aan het incassobureau en wordt gewaarschuwd voor registratie in het CKI. Beide brieven bevatten de naam van de consument en zijn geadresseerd aan een postbus van de bank zelf.

2.7 Omdat de bank geen contact met de consument kon krijgen, heeft de bank het dossier per 18 november 2015 overgedragen aan het incassobureau. Op 7 december 2015 heeft de bank een achterstandsmelding (A) in het CKI laten geplaatsen.

Omdat de consument niet te bereiken was en er een interne afboeking heeft plaatsgevonden, is er op 21 juni 2017 een bijzonderheidscodering 3 en een bijzonderheidscodering 4 geregistreerd in CKI.

2.8 De consument woont sinds oktober 2017 weer in Nederland op een nieuw adres.

2.9 Bij brief van 3 september 2019, geadresseerd aan de consument op het adres [adres 1], heeft het incassobureau de consument verzocht om betaling van de openstaande vordering van € 6.252,13.

2.10 In juli 2021 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau. Op dat moment is er een opgaaf gedaan van het saldo. Het openstaande saldo van het krediet bedroeg in september 2021 € 5.985,92.

2.11 Op 3 september 2021 heeft Coderingvrij namens de consument een schriftelijk verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties bij de bank ingediend en zich beroepen op verjaring van de vordering. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht in november 2021 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert dat de bank de registraties op haar naam uit het CKI van het BKR laat verwijderen.

2.13 Aan deze vordering legt zij het volgende ten grondslag:

- De consument heeft de twee brieven van de bank (met daarin de vooraankondiging) uit november 2015 niet ontvangen, omdat deze geadresseerd zijn aan de postbus van de bank. De achterstandsmelding dient daarom te worden verwijderd.
- De vordering van de bank is verjaard. Vóór de zomer van 2021 heeft de consument nooit geweten van de betalingsachterstanden op het krediet dan wel de BKR-registraties, omdat zij nooit brieven van de bank heeft ontvangen. De twee brieven uit november 2015 zijn door de bank aan de postbus van de bank gestuurd, waardoor de consument deze nooit heeft ontvangen. De verjaring is bovendien niet gestuit door de bank omdat de brief van 3 november 2019 de consument niet heeft bereikt. Deze brief is namelijk naar het adres [adres 1] gestuurd, terwijl de consument daar sinds 2013 niet meer woonde; dit was sinds maart 2014 ook bekend bij de bank.
- De consument betwist ook de stelling van de bank dat zij op 4 juni 2019 telefonisch contact heeft opgenomen met het incassobureau en daar om een saldo-opgave heeft verzocht. Het e-mailadres waar het incassobureau deze opgave naar heeft gemaild is niet van de consument.

- Daarnaast is de consument in 2014, voor vertrek naar het buitenland, bij een filiaal van de bank geweest om de betaalrekening op te heffen. Zij verkeerde in de veronderstelling dat het krediet en de betaalrekening waren beëindigd.
- De consument woont vanaf 2017 weer in Nederland en stond ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie. De bank en het incassobureau hadden haar adres daar kunnen achterhalen.
- De consument wil het openstaande bedrag wel aflossen maar ze wil wel inzicht in de totstandkoming van het bedrag. Tot nu toe hebben de bank en het incasso-bureau geen inzicht gegeven.
- De registraties zijn disproportioneel en de consument heeft belang bij verwijdering daarvan. Door de registratie kan zij met haar echtgenoot geen hypothecaire geldlening afsluiten. Vanwege hun werk moesten de consument en haar echtgenoot verhuizen. Zij hebben toen hun huwelijkse voorwaarden moeten aanpassen zodat haar echtgenoot zelfstandig een hypothecaire geldlening kon aangaan, zodat ze toch een huis konden kopen. Het huis waarin zij woont met haar man en dochter is op geen enkele manier van haar als het huwelijk zou eindigen. Wel betaalt zij mee aan de hypothecaire geldlening en heeft zij haar spaargeld en een schenking van haar moeder geïnvesteerd in het huis. Op het moment dat het huwelijk zou eindigen kan zij niet zelfstandig een woning huren of kopen vanwege de BKR-registraties en is zij al haar spaargeld en de schenking kwijt. Als zij geen BKR-registraties zou hebben, kan zij zich laten bijschrijven bij de hypotheek en kunnen de huwelijkse voorwaarden weer worden aanpast naar algehele gemeenschap van goederen. De consument heeft momenteel geen vast inkomen omdat zij een masteropleiding aan het afronden is. Ze heeft wel al de toezegging op een baan. Haar echtgenoot heeft een vast inkomen.

Het verweer

2.14 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-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet laten verwijderen.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)[1] verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan haar betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandsmelding (A) gedaan.[2] De bank moet ook een melding bij het BKR doen als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheids-codering 2 gemeld.[3] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscodering 3 melden bij het BKR.[4] Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscodering 3 een werkelijke einddatum gemeld. Als een consument onbereikbaar blijkt of bleek, dan dient de bank een bijzonderheidscodering 4 te plaatsen in het CKI.[5]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Niet in geschil is dat partijen een krediet(overeenkomst) zijn aangegaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI. De commissie zal hierna daarom eerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en van de bijzonderheidscoderingen 3 en 4 beoordelen. Ook zal de commissie het beroep van de consument op verjaring van de vordering beoordelen.

Achterstandsmelding (A)

3.4 Voordat de bank overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor middels een zogeheten vooraankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen.[6]

3.5 Partijen zijn het erover eens dat de door de bank aan haar eigen postbus verzonden brieven van 3 en 24 november 2015 als vooraankondigingsbrieven in de zin van het reglement CKI zijn aan te merken. Tussen partijen staat ter discussie of deze vooraankondigingsbrieven op een juiste wijze aan de consument zijn verstuurd. De consument stelt dat er geen sprake is van een rechtsgeldige vooraankondiging omdat de brieven zijn verstuurd naar een postbus van de bank en zij deze brieven daarom niet heeft ontvangen. Daarom dient de achterstandsmelding in het CKI te worden verwijderd, aldus de consument.

3.6 De bank heeft in dit kader gesteld dat de vooraankondiging op juiste wijze heeft plaatsgevonden en de achterstandsmelding daarom technisch juist is. De bank heeft aangevoerd dat de consument onbereikbaar was en dat zij die brieven daarom aan haar eigen postbus heeft mogen verzenden.

---

[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

De bank beroept zich in dit kader op artikel 14 lid 2 ABV, waarin is bepaald dat als het adres van de consument niet (meer) bij de bank bekend is, zij documenten, verklaringen en andere informatie op hun eigen adres voor de consument mogen achterlaten; deze gelden dan als door de consument ontvangen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is er in het onderhavige geval geen sprake van een rechtsgeldige vooraankondiging en dient de achterstandsmelding om die reden te worden verwijderd. Hoewel in artikel 14 lid 2 ABV is bepaald dat de bank bevoegd is om post voor de consument naar haar eigen adres (in dit geval haar postbus) te sturen, is de commissie van oordeel dat van de bank had mogen worden verwacht dat zij, alvorens een dergelijk belangrijke brief met ingrijpende gevolgen, aan een eigen postbus te sturen, enig onderzoek had gedaan naar het adres van de consument. In artikel 14 lid 2 ABV is immers (als eerste) bepaald dat de bank – als een consument geen adres-wijziging heeft gestuurd – op kosten van de consument onderzoek mag doen naar het adres. De bank heeft ter zitting toegelicht dat zij in dit geval geen onderzoek heeft verricht, mede gezien de kosten van een dergelijk onderzoek. Omdat het hier ging om een mededeling met mogelijk verstrekkende gevolgen voor de consument is de commissie van oordeel dat het overeenkomstig artikel 14 lid 2 ABV op de weg van de bank had gelegen om enig onderzoek te doen. Het feit dat de bank geen onderzoek heeft gedaan vanwege kosten acht de commissie niet overtuigend omdat de kosten voor een dergelijk onderzoek op grond van de Algemene Bankvoorwaarden voor rekening van de consument komen.[7]

3.8 Doordat de vooraankondiging niet correct is gestuurd, is de consument niet in de gelegenheid gesteld de achterstandsmelding te voorkomen. Als de consument wel een correcte vooraankondiging had ontvangen, kan niet worden uitgesloten dat zij het openstaande bedrag had kunnen betalen waardoor zij de A had kunnen voorkomen. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat het klachtonderdeel gegrond is en de achterstandsmelding (A) uit het CKI dient te worden geschrapt.

<u>Verjaring</u>

3.9 Voorts heeft de consument een beroep gedaan op verjaring van de vordering; zij stelt – kortgezegd – dat zij de brief van 3 november 2019 niet heeft ontvangen omdat deze is verstuurd aan het adres [adres 1], terwijl zij daar niet meer woont. De bank heeft de verjaring dus niet gestuit, aldus de consument.

3.10 De commissie overweegt als volgt. Een vordering kan verjaren door het verstrijken van tijd.

[7] Artikel 14 lid 2 ABV.

Dit wil zeggen als de bank als schuldeiser gedurende een lange periode de vordering niet in leven houdt oftewel stuit door bijvoorbeeld aanmaningsbrieven of opeisingen (zogenoemde stuitingshandelingen) te sturen aan de consument als schuldenaar.[8] Als er voldoende tijd is verstreken en op verjaring een beroep wordt gedaan, dan kan dit ervoor zorgen dat de vordering niet meer in rechte kan worden afgedwongen. De verjaringstermijn bedraagt in dit geval vijf jaar.[9]

3.11 Voor de vordering of schuld betekent dit dat die volledig opeisbaar én rechtens afdwingbaar blijft tot het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Een beroep op verjaring werkt dus niet met terugwerkende kracht. De vordering wordt pas rechtens niet meer afdwingbaar vanaf het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Vanaf dat moment eindigt de vordering. Dit betekent dit dat de deelnemer (de bank) een werkelijke einddatum moet melden bij Stichting BKR per de datum waarop de consument voor het eerst een geslaagd beroep heeft gedaan op de verjaring.

3.12 Vaststaat dat de bank haar brief van 8 mei 2015 heeft verstuurd aan het adres [adres 2], welk adres de consument in maart 2014 via internetbankieren aan de bank heeft doorgegeven. De commissie neemt daarom als uitgangspunt dat de consument moet worden geacht deze brief te hebben ontvangen. Daarna zijn in november 2015 de beide brieven gestuurd die de bank aan het eigen postbusadres heeft gestuurd. Vanwege hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie van oordeel dat deze brieven niet als stuitingsbrieven kunnen worden beschouwd. Uit het dossier blijkt dat de bank daarna pas bij brief van 3 november 2019 weer getracht heeft schriftelijk contact op te nemen met de consument. Die brief is echter geadresseerd aan het adres aan de [adres 1]. Van dit adres was bij de bank bekend dat de consument daar niet meer woonde, gezien de adreswijziging die de consument al in maart 2014 aan de bank had gestuurd. Nu de bank een fout adres heeft gebruikt, heeft deze brief de consument niet bereikt. Omdat de consument haar adreswijziging van de [adres 1] naar de [adres 2] wel aan de bank had doorgegeven, komt dit voor risico van de bank. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de verjaringstermijn in november 2019 niet is gestuit. Dit betekent dat de vordering is verjaard. Gezien de gang van zaken dient de bank de werkelijke einddatum in het CKI op 3 september 2021 (de datum waarop de consument een beroep op verjaring heeft gedaan) worden geregistreerd.

[8] Artikel 3:325 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).
[9] Artikel 3:307 lid 1 BW.

Bijzonderheidscoderingen 3 en 4

3.13 De bank heeft op 21 juni 2017 een bijzonderheidscoderingen 3 en 4 laten plaatsen in het CKI.vDeze commissie merkt ten aanzien van deze bijzonderheidscoderingen op dat de bank op grond van artikel 13 lid 4 reglement CKI niet verplicht is om ook een voor-aankondiging ten aanzien van de bijzonderheidscodes te sturen. Het was dus niet vereist dat de consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd.

3.14 Voor wat betreft de bijzonderheidscodering 3 dient een deelnemer (in dit geval de bank) deze op grond van het reglement CKI te laten registreren als een bedrag van € 250,- of meer wordt afgeboekt. Als op datzelfde moment finale kwijting wordt verleend, wordt tegelijkertijd met die code een werkelijke einddatum van de overeenkomst vermeld. In het onderhavige geval heeft de bank in juni 2017 het krediet afgeboekt. Dit betekent dat de bijzonderheidscodering 3 technisch juist is.

3.15 Wat betreft de bijzonderheidscodering 4 dient een deelnemer (in dit geval de bank) deze op grond van het reglement CKI te registeren als de consument onbereikbaar blijkt. Deze codering brengt tot uitdrukking dat de consument onbereikbaar is geweest. Naar het oordeel de commissie is de bijzonderheidscodering 4 technisch juist. Uit de feiten blijkt dat de post van de bank aan de consument vanaf 22 mei 2015 retour kwam en noch de bank noch het incassobureau nadien contact hebben kunnen krijgen met de consument. Gelet hierop heeft de bank mogen concluderen dat de consument onbereikbaar was en zodoende diende zij een bijzonderheidscodering 4 te registeren.

3.16 Gelet op het voorgaande zijn de bijzonderheidscoderingen 3 en 4 in overeenstemming met de feiten en correct. Zij zijn daarmee technisch juist. Verwijdering van deze bijzonderheidscoderingen is daarom in elk geval niet gerechtvaardigd op grond van het feit dat deze technisch niet juist zouden zijn.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.17 Nu de commissie van oordeel is dat de bijzonderheidcoderingen 3 en 4 technisch juist zijn en verwijdering van deze coderingen in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of deze bijzonderheids-coderingen ook dienen te worden verwijderd.

3.18 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.19 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.[10]

3.20 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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.[11]

3.21 De registraties bij het 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 de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties, nu de commissie de werkelijke einddatum heeft bepaald op 3 september 2021, zichtbaar blijven tot 3 september 2026. 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.

3.22 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.

De belangenafweging

3.23 In het laatste onderdeel van overweging 2.13 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties wordt belemmerd.

3.24 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.

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

Er doen zich aan de zijde van de consument geen urgente of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registraties dienen te worden verwijderd, aldus de bank. De door de consument aangevoerde belangen, te weten het kunnen bijschrijven op de hypotheek die op naam staat van haar partner staat en dat ze de huwelijkse voorwaarden weer kunnen aanpassen, wegen niet op tegen de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties. In dit kader voert de bank (onder meer) aan dat de vordering nog steeds openstaat en dat de consument heeft nagelaten om adreswijzigingen aan de bank door te geven.

3.25 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.26 Voor dat oordeel is van belang dat de consument in augustus 2014 naar het buitenland is vertrokken zonder zich te bekommeren om het krediet. De stelling van de consument dat zij in maart 2014 de betaalrekening heeft opgeheven, acht de commissie niet geloofwaardig, nu de bankpas in september 2014 en in juli 2015 nog is gebruikt. Dat – zoals de consument heeft gesuggereerd – iemand anders deze betalingen heeft verricht, ligt in haar risicosfeer. Derhalve is niet komen vast te staan dat de consument de rekening voor haar vertrek heeft opgeheven. Dit ligt ook niet voor de hand omdat er nog een negatief saldo bestond en de consument de rekening na haar vertrek nog heeft gebruikt. Ook lag het op de weg van de consument om eventuele adres-wijzigingen aan de bank door te geven. Verder speelt mee dat de consument het krediet niet aan de bank heeft terugbetaald. Het feit dat de vordering inmiddels verjaard is, maakt dat niet anders. Naar het oordeel van de commissie toont de consument met dit alles onvoldoende besef van de consequenties van haar betalings-verleden en kan van verwijdering van de bijzonderheidscoderingen op dit moment geen sprake zijn. Daar komt ten slotte bij dat de consument naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende schrijnende omstandigheden heeft aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in haar voordeel kunnen laten uitvallen.

3.27 Gezien dit alles volgt de commissie de bank in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij instandhouding van de registraties is zwaarwegender dan die van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de bijzonderheidscoderingen 3 en 4 wordt daarom afgewezen.

3.28 Hoewel het op dit moment te vroeg is om de bijzonderheidscodering te verwijderen, overweegt de commissie dat zij zich kan voorstellen dat er aanleiding kan zijn om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen als er meer tijd verstreken is.

In het bijzonder als er vijf jaren verstreken zijn na 8 mei 2020 (zijnde de datum waarop de consument voor het eerst een geslaagd beroep op verjaring had kunnen doen), mits de consument op dat moment geen problematische schulden heeft. De commissie geeft de bank in overweging om dit bij haar beoordeling te betrekken als de consument op een later moment een herbeoordeling verzoekt.

4. De beslissing

De commissie:

a. beslist dat de bank, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de achterstandsmelding (A) dient te (laten) verwijderen en de datum 3 september 2021 als werkelijke einddatum dient te (laten) registreren in het CKI; en
b. wijst de vordering voor het overige 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene voorwaarden 2017

Artikel 14 - Berichten aan de klant
Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren.
Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

2. Post
U zorgt ervoor dat wij steeds uw correcte adres- gegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door.

Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen.

Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.
[…]

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

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.*

Artikel 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.*

(…)

10 *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:*

a een onterechte registratie;

b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;

c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15

WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 *De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:*

(…)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(…).

Artikel 39

VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

(…)

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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. (…)