Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1090

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

Klacht ontvangen op	7 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties, twee achterstandsmeldingen (A) met een code 2. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft die verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigen. De belangen van de bank wegen zwaarder dan de belangen van de consument. Het verwijderingsverzoek wordt daarom afgewezen.

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; 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 een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 2 augustus 2013 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument ontstaan. De consument is daarover door de bank aangeschreven en er is geprobeerd telefonisch contact op te nemen.

Bij brief van 15 oktober 2014 heeft de bank een vooraankondiging verstuurd dat zij betalingsachterstanden zullen melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) als er niet tijdig wordt betaald.

2.3 Door de roodstand op de betaalrekening was het ook niet mogelijk om de maandtermijnen voor het Continu Limiet wat de consument had, af te schrijven. Daar ontstond ook een achterstand. Bij brief van 18 september 2014 is de consument daarover aangeschreven en bericht dat de bank achterstanden bij het BKR meldt.

2.4 Na verschillende aanmaningen heeft de bank bij brief van 14 november 2014 het contract van het Continu Limiet met de consument opgezegd en hem verzocht de uitstaande schuld van € 9.428,75 te voldoen.

2.5 Nadat op haar brieven aan de consument geen reactie is gekomen, heeft de bank haar vorderingen ter incasso overgedragen aan Vesting Finance. Tussen Vesting Finance en de consument is in 2015 een aantal keer contact geweest en is in 2016 een betalingsregeling getroffen. Deze betalingsregeling is door de consument niet correct nagekomen. Op 30 mei 2018 is volgens de bank nog een keer telefonisch contact geweest, waarbij de consument zich op het standpunt heeft gesteld dat de vordering door zijn ex-partner voldaan dient te worden.

2.6 De ex-partner van de consument is een saneringsregeling aangegaan wat ertoe heeft geleid dat de vordering van de betaalrekening per 7 maart 2019 volledig is voldaan en ook op de vordering van het Continu Limiet een deel is afgelost.

2.7 Op 1 april 2019 is er wederom telefonisch contact en is een betalingsregeling van € 50,- per maand overeengekomen.

2.8 Begin 2020 laat de consument de bank weten dat zijn inkomen is verminderd door de gevolgen van de Covid-19 maatregelen. Desondanks spant de consument zich in om tot aflossing te komen, hetgeen in juni 2021 uiteindelijk ook slaagt.

2.9 De vordering vanwege de roodstand op de betaalrekening kent een A-codering per 6 februari 2014 en een einddatum van 7 maart 2019. De bank heeft, naar aanleiding van de onderhavige klacht, de 2-codering gecorrigeerd naar 20 december 2014 en de 3-codering verwijderd.

2.10 De vordering vanwege het Continu Limiet krediet kent een A-codering per 5 januari 2015 en een einddatum van 14 juni 2021. De bank heeft, naar aanleiding van de onderhavige klacht, de 3-codering verwijderd.

2.11 Op het verzoek van de consument tot verwijdering van zijn BKR-registraties heeft de bank afwijzend gereageerd. Dit heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert dat de bank zijn BKR-registraties verwijderd. De registraties zijn ontstaan door een samenloop van (persoonlijke) omstandigheden in een periode waarin sprake is geweest van een opeenstapeling van negatieve gebeurtenissen, zoals onder andere een scheiding en een arbeidsconflict waardoor hij in een diep dal is terechtgekomen en niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Niettemin is de consument erin geslaagd om zijn leven weer volledig op de rit te krijgen en is hij momenteel financieel gezien dan ook volledig stabiel. Sinds 1 oktober 2019 beschikt hij samen met zijn partner over een eigen onderneming die momenteel zeer winstgevend is en ook de toekomstperspectieven zien er gunstig uit. De consument wordt door de BKR-registraties belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor het kopen van een woning. In verband met gezinsuitbreiding is een grotere woning nodig. Daarnaast heeft hij ook zakelijk last van de BKR-registraties waardoor hij zijn onderneming niet kan uitbreiden. Zijn financiële situatie is op dit moment dusdanig stabiel dat er geen reden meer is tot twijfel en de BKR-registraties geen doel meer hebben. De consument vindt dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties dient te prevaleren boven het belang van de bank bij handhaving daarvan.

Het verweer

2.13 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.

3.2 De commissie gaat in eerst in op de regels die van toepassing zijn en of de registraties (technisch) juist zijn. Vervolgens gaat de commissie in op de belangenafweging.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 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.[2]

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.

De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. 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.

3.4 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]

3.5 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?

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook 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.[7] 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 bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

[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.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Uit de door de bank gestuurde brieven blijkt dat de bank de consument in 2014 heeft gewaarschuwd dat zij betalingsachterstanden melden bij het BKR. Omdat de consument de vorderingen van de bank niet heeft voldaan, mocht de bank tot de BKR-registraties overgaan. De consument heeft de juistheid van de registraties verder ook niet betwist. Uiteindelijk heeft de bank de vorderingen ter incasso overgedragen aan Vesting Finance. Het betrof een bedrag van meer dan € 250,- zodat de code 3 ook juist is geplaatst. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd. De bank heeft tijdens deze procedure wel besloten, om haar moverende redenen, de code 3 bij beide vorderingen uit het CKI te verwijderen.

Heeft de consument voldoende belang?

3.8 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. In verband met gezinsuitbreiding hebben zij een grotere woning nodig. Voor sociale huurwoning is zijn inkomen te hoog en als hij wil huren/kopen via een makelaar komen de negatieve BKR-registraties naar voren. Ook wil hij zijn bedrijf uitbreiden maar heeft daarbij ook last van de BKR-registraties. Voorts heeft de consument gewezen op zijn (persoonlijke) omstandigheden op het moment van het ontstaan van de schuld en gewezen op zijn huidige financiële stabiele situatie en het bedrijf wat hij nu heeft. Door de BKR-registraties wordt volgens de consument hem de mogelijkheid ontnomen om zijn onderneming uit te breiden.

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. Er is sprake geweest van een langdurige betalingsachterstand, waarbij onder meer betalings-regelingen niet correct zijn nagekomen. Hoewel de commissie uit de argumenten van de consument begrijpt dat hij destijds door moeilijke persoonlijke omstandigheden, in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico. De werkelijke einddatum dateert bovendien pas van anderhalf jaar geleden (op 14 juni 2021) waardoor pas een relatief korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De wens van de consument om een woning te kopen en/of zijn bedrijf uit te breiden, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten verdient met de onderneming die hij sinds 1 oktober 2019 met zijn partner heeft, kan nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie.

De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht de bewaartermijn van vijf jaar op dit moment dan ook niet disproportioneel.

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 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