Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1028

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	5 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. N. Tewarie, Openboekhouder B.V.

1.3 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.

1.4 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank met een roodstandfaciliteit. Daarnaast heeft zij in 2014 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van € 75.000,-.

2.2 In april 2014 is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. Als gevolg daarvan was het niet langer mogelijk de maandelijks verschuldigde termijnen voor het doorlopend krediet te incasseren, waardoor ook een betalingsachterstand op het doorlopend krediet is ontstaan.

2.3 De bank heeft op 4 september 2014 een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet-registratie (hierna: BKR) voor de betaalrekening. Op 4 december 2014 heeft zij een achterstandscodering A laten plaatsen in het CKI van het BKR voor het doorlopend krediet.

2.4 Vanwege het uitblijven van betaling is de vordering op de consument op 17 maart 2015 opgeëist. De totale schuld bedroeg op dat moment € 72.155,08. Dit is geregistreerd in het CKI met een bijzonderheidscode 2. Het dossier is vervolgens overgedragen aan een incassobureau.

2.5 In 2016 heeft de consument zich aangemeld voor een schuldhulpsaneringstraject. Hieruit is gebleken dat de totale schuldenlast € 110.868,59 bedroeg. Het schuld-saneringstraject is in juni 2019 afgerond. De bank heeft op haar totale vordering een bedrag van € 472,05 ontvangen en de schuld afgeboekt.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De consument exploiteerde sinds 2011 een restaurant samen met haar partner. Doordat haar partner een auto-ongeluk heeft gehad, kon hij de onderneming niet meer ondersteunen. Het ging langzaam steeds slechter en de schulden liepen op. Deze lastige situatie heeft er ook toe geleid dat de consument en haar partner uit elkaar zijn gegaan. Zij wil deze periode graag achter zich laten.

- In 2016 is de consument een schuldsaneringstraject ingegaan dat in 2019 is afgerond. Zodra de consument in de gelegenheid was weer aan haar verplichtingen te voldoen heeft zij dat direct gedaan. De betalingsachterstand is inmiddels volledig hersteld. Haar financiële situatie is al lange tijd zeer stabiel. Zij wil graag een appartement kopen en daarvoor een hypothecaire lening afsluiten. Omdat een koopwoning voordeliger is dan een huurwoning, zou zij er hierdoor financieel op vooruit gaat. Door de BKR-registraties kan zij echter geen hypothecaire lening afsluiten.

- Er is al 3 jaar van de wettelijke bewaartermijn van 5 jaar verstreken.

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 draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de registraties voor zowel de betaalrekening met roodstand-faciliteit als het doorlopend krediet moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

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.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] 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 geregistreerd. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheids-code 3 melden bij het BKR.[3]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er in 2014 een achterstand is ontstaan op de roodstandfaciliteit en het doorlopend krediet. Ook is niet in geschil dat de volledige schuld door de bank is opgeëist en dat de bank een bedrag heeft afgeboekt.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De bijzonderheidscode 2 en 3 zijn daarom terecht geregistreerd. Wat de achterstandsmelding betreft, is de bank verplicht om voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een betalingsachterstand de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4] De bank heeft gesteld dat zij de consument op 30 mei 2014 per brief heeft gewaarschuwd voor het saldotekort op haar betaalrekening en haar heeft gewezen op haar verplichting de achterstand te registeren bij het BKR. Deze stelling heeft zij onderbouwd door een voorbeeld van de brief die is verstuurd en een overzicht uit haar administratie waaruit blijkt dat de brief is verstuurd te overleggen. Daarnaast heeft de bank een brief overgelegd van 2 oktober 2014 waarin zij de consument waarschuwt voor de achterstand op het doorlopend krediet en wijst op haar verplichting de achterstand te registreren bij het BKR.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

Belangenafweging

3.5 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties 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.

3.6 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.

3.7 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.

[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

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.[5]

3.8 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.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de betalingsproblemen zijn ontstaan in een moeilijke periode waarin haar partner een ongeluk kreeg waardoor hij hun onderneming niet meer kon ondersteunen. Zij heeft de achterstanden hersteld en heeft inmiddels een stabiele financiële positie. Zij wil graag een appartement kopen en heeft daarvoor een hypothecaire geldlening nodig, maar de registraties belemmeren haar daarin.

3.10 De bank heeft er onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van de kredietregistratie is het beschermen van de cliënt zelf tegen overkreditering en om potentiële krediet-verstrekkers in staat te stellen de registratie mee te nemen bij de beslissing om krediet te verstrekken aan de cliënt. Een terechte registratie kan alleen verwijderd worden als sprake is van overtuigende en klemmende redenen die meebrengen dat de registratie disproportioneel is. In het geval van de consument is geen sprake van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de registraties kunnen rechtvaardigen. Daarnaast wijst de bank erop dat de consument in 2014 heeft nagelaten contact op te nemen met de bank over de ontstane schulden. Pas in 2016 heeft zij actie ondernomen door hulp te vragen bij het oplossen van haar schulden. Na het doorlopen van het schuldsaneringstraject heeft de consument haar schuldensituatie weliswaar opgelost, maar dat neemt niet weg dat er aanzienlijke afboekingen zijn gedaan door de bank en andere schuldeisers. Gelet op deze omstandigheden dient het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties te prevaleren, aldus de bank.

3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er is sprake geweest van een aanzienlijke schuldenproblematiek, waarbij meerdere schuldeisers betrokken waren. Daarnaast heeft de bank een groot gedeelte van haar vordering op de consument na afloop van het schuldsaneringstraject moeten afboeken.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn, doet niet af aan het feit dat de betalingsproblemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om daarvan kennis te nemen. Het is de commissie niet gebleken dat sprake is van dusdanig bijzondere omstandigheden die aanleiding geven om de registraties voor het verstrijken van de totale bewaartermijn van 5 jaar te verwijderen.

3.12 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de registraties voor de betaalrekening met roodstandfaciliteit en het doorlopend krediet wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

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.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

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.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

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 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.

(…)