Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0973

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	17 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 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 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 in november 2016 een aflopend krediet afgesloten bij de bank voor een totaal bedrag van € 7.148,-.

2.2 Door betalingsproblemen is er een achterstand ontstaan in de betalingen voor het krediet. Op 25 april 2017 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de achterstand. In deze brief staat onder meer:

> *"(…) U heeft meerdere maandbedragen niet betaald. De achterstand is nu EUR 237,94.*
>
> ***Voorkom melding bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)***
>
> *Wij melden uw achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). [De bank] is verplicht om een achterstand die langer dan 60 dagen duurt te melden. Deze melding kan moeilijkheden geven als u in de toekomst een ander krediet wilt afsluiten. Hoe kunt u dit voorkomen? Door de achterstand te betalen voor 8 mei 2017. (…)"*

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 8 mei 2017 een achterstands-codering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 27 juli 2017 is het dossier door de bank overgedragen aan een incassobureau, waarna op 28 augustus een bijzonderheidscode 2 is geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.4 Op 29 augustus 2017 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met het incassobureau en is er een betalingsregeling getroffen, inhoudende dat de consument maandelijks een bedrag van € 100,- betaalt. Deze betalingsregeling wordt door de consument niet nagekomen. Op 9 november 2018 is een bijzonderheidscode 1 in het CKI van het BKR geregistreerd. Tot die tijd heeft de consument één termijn van € 100,- voldaan.

2.5 Op 6 november 2019 wordt een nieuwe betalingsregeling afgesproken voor € 250,- per maand. Ook deze betalingsregeling wordt niet goed nagekomen, waarna het dossier op 23 augustus 2020 wordt overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder. Met de gerechtsdeurwaarder wordt afgesproken de betalingsregeling te hervatten. Het lukt de consument niet de betalingsregeling op te volgen. De schuld wordt uiteindelijk volledig terugbetaald op 27 januari 2022. De bank heeft per die datum een werkelijke eind-datum geregistreerd in het CKI.

De klacht en vordering

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

- Ten tijde van het afsluiten van het krediet was de zus van de consument ernstig ziek. Hij heeft het krediet afgesloten om een auto te kunnen kopen waarmee hij zijn zus naar het ziekenhuis kon brengen. In april 2017 is zijn zus overleden. In de periode daarna is de consument werkloos geraakt als gevolg van de crisis in de bouw. Hierdoor is het hem en zijn partner niet gelukt om aan alle betalings-verplichtingen te voldoen. Van betalingsonwil is echter nooit sprake geweest.

- De consument heeft er in het vervolg alles aan gedaan om de betalingsproblemen op te lossen. Hij is als zelfstandige gaan werken en heeft een proactieve houding aangenomen in het aflossen van de schuld. Met de bank is een betalingsregeling getroffen. De consument is deze betalingsregeling nagekomen en de schuld is volledig afbetaald.

- De financiële situatie van de consument is sterk verbeterd. Hij heeft een eigen onderneming die de afgelopen jaren goede winstresultaten heeft behaald. Ook zijn partner beschikt over een stabiel inkomen en samen beschikken zij over ongeveer € 9.000,- aan eigen middelen. Zij kunnen dan ook goed aan hun betalings-verplichtingen voldoen en vormen geen risico voor de financiële sector. De consument wil het verleden achter zich laten en zich op de toekomst richten en verwijdering van de BKR-registraties speelt daarin een belangrijke rol.

- De consument en zijn partner willen graag verhuizen naar een rustiger buurt. De BKR-registraties belemmeren hen echter bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Dit brengt ook mee dat zij niet kunnen profiteren van een lagere rente. Op dit moment hebben zij een hypotheek met oude (hoge) rentetarieven. Zij hebben er daarom belang bij dat de BKR-registraties worden verwijderd.

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 BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het 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.

[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.

De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij na een situatie van achterstand een betalingsregeling heeft getroffen met de consument. Dan wordt een bijzonderheidscode 1 geregistreerd. Als de bank een de gehele vordering heeft opgeëist, dan moet zij een bijzonderheidscode 2 melden bij het BKR.[3]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan op het krediet. Wat de achterstandscode A 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 aangetoond dat zij de consument op 25 april 2017 per brief heeft geïnformeerd over de achterstand en haar verplichting de achterstand te melden bij het BKR. Wat de bijzonderheidscodes 1 en 2 betreft, stelt de commissie vast dat een betalingsregeling is getroffen en dat de registraties volledig zijn opgeëist. Hiervoor is geen vooraankondigingsbrief vereist.

3.4 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de bank heeft 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 hij 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] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

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. 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 achterstand is ontstaan als gevolg van een moeilijke periode waarin zijn zus ziek werd en uiteindelijk overleed en hij werkloos raakte als gevolg van de crisis in de bouw. Hij heeft een proactieve houding aangenomen in het oplossen van de schuld door werk te zoeken en uiteindelijk als zelfstandige te gaan werken. Hij heeft de schuld volledig afbetaald. Zijn financiële situatie is bovendien sterk verbeterd door goede winstresultaten van zijn eigen onderneming. Samen met zijn partner wil hij verder met zijn leven en een hypothecair krediet afsluiten om een nieuwe woning te kopen.

3.10 De bank heeft ter 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 kredietverstrekkers in staat te stellen de registratie mee te nemen bij de beslissing een 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 van zo'n situatie geen sprake. Het is niet gebleken dat er sprake is van een dusdanig schrijnende situatie waardoor de consument zou moeten verhuizen. De bank wijst er daarnaast op dat sprake was van een problematische schuldsituatie. Op aanmaningen is vaak geen reactie gekomen en betalingsregelingen is de consument niet correct nagekomen. De schuld is uiteindelijk pas in januari 2022, na bijna 5 jaar, volledig afbetaald. Van de termijn van 5 jaar voor het verstrijken van de registratie is nog geen jaar verstreken. Gelet op het voorgaande moeten de registraties blijven staan, aldus de bank.

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

3.11 Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke periode die de consument heeft doorgemaakt als gevolg van zijn ziek geworden zus en de bouwcrisis, is haar oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er is sprake geweest van een langdurig incasso-traject waarbij betalingsregelingen niet zijn nagekomen. Op aanmaningen om de schuld te betalen is weinig tot niet gereageerd door de consument. Pas na bijna 5 jaar is de schuld volledig afgelost. Ten slotte is nog geen jaar van de bewaartermijn verstreken en heeft de bewaartermijn van 5 jaar mede als doel dat de consument een stabiele financiële positie krijgt en behoudt. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken. Gelet op deze omstandigheden bestaat er naar het oordeel van de commissie onvoldoende aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaalhistorie en dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering.

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 achterstandsmelding en de bijzonderheidscodes 1 en 2 wordt afgewezen.

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

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.

(…)