Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0427
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de registraties in het BKR-register nu hij door registraties wordt belemmerd in het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank bijzonderheidscode 3 uit het register moet laten verwijderen nu de consument zijn schuld volledig heeft afgelost en de codering daarom geen getrouw beeld van de werkelijkheid meer geeft. Met betrekking tot de overige coderingen heeft de commissie geoordeeld dat het belang van de consument tot verwijdering zwaarder weegt dan het belang van de bank tot handhaving van de registraties. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

1. De 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 2008 een doorlopend krediet afgesloten bij de bank ter hoogte van € 10.000,-.

Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 In 2010 zijn er achterstanden ontstaan in de maandelijkse betalingen. Nadat de bank enkele aanmaningen aan de consument heeft verstuurd, heeft zij de vordering per brief van 29 september 2011 opgeëist. De vordering is vervolgens overgedragen aan de incassopartner van de bank waarna in december 2011 een betalingsregeling is getroffen met de consument. Per brief van 26 maart 2019 bevestigt de incassopartner van de bank aan de consument dat hij de schuld volledig heeft afbetaald.

2.3 De bank heeft op 1 maart 2011 op naam van de consument een achterstandscode A laten registreren in het CKI. Per 2 november 2011 heeft zij een bijzonderheidscode 3 laten registreren. Op 16 maart 2019 is een PLA-codering (Praktisch Laatste Aflossing) geregistreerd. Nadat de gemachtigde van de consument op 16 november 2021 bij de bank een verzoek heeft ingediend tot verwijdering van de registratie, heeft de bank alsnog met terugwerkende kracht per 16 november 2011 een bijzonderheidscode 2 laten registreren.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI omdat deze naar zijn mening onterecht zijn. Hij legt daaraan de volgende argumenten ten grondslag:

- De consument stelt een zwaarwegend belang te hebben bij verwijdering van de registraties. De consument wenst zijn hypothecaire geldlening over te sluiten zodat deze niet meer op de naam van zijn ex-partner staat. Mocht deze oversluiting geen doorgang kunnen vinden dan zal de woning verkocht moet worden. Dit wil de consument voorkomen. Daarnaast wil hij zijn woning graag verbouwen.
- De consument stelt dat hij nu schuldenvrij is en dat zijn financiële positie aanzienlijk verbeterd is. De maandelijkse hypotheeklasten worden door hem probleemloos voldaan.
- De consument voert aan dat hij slechts enkele maanden in de periode 2010-2011 niet voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen. Deze achterstand werd veroorzaakt door financiële problemen. De consument heeft altijd de intentie gehad de schulden te betalen en heeft zich altijd aan de getroffen betalingsregeling gehouden. Daarnaast heeft de consument de schuld volledig afbetaald.
- De registratie van bijzonderheidscode 3 is niet meer gerechtvaardigd, aldus de consument. Hij heeft de schuld volledig afbetaald waardoor registratie van bijzonderheidscode 3 geen waarheidsgetrouw beeld meer geeft.

Het verweer

2.5 De bank heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consument:

- De bank heeft aangevoerd dat bijzonderheidscoderingen in zijn algemeenheid relevante gegevens zijn die niet lichtvaardig mogen worden gewist. De registratie van bijzonderheidscoderingen dient er bij uitstek toe om kredietverstrekkers in staat te stellen het kredietverleden van een persoon mee te wegen bij de aanvraag van een financiering.
- De bank stelt dat er een onvoldoende zwaarwegend belang van de consument is dat het verwijderen van de registraties zou rechtvaardigen. Het enkel hebben van een wens om een hypotheek over te sluiten is hierbij onvoldoende.
- De bank voert eveneens aan dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Ook wanneer er financiële problemen ontstaan dient de consument zich aan zijn betalingsverplichtingen te houden en in contact te blijven met zijn schuldeisers.
- Als laatste stelt de bank dat bijzonderheidscode 3 gehandhaafd dient te blijven. Op het moment van plaatsen van deze code is er door de bank een afboeking gedaan. Door het verschil tussen de registratiedatum van code 3 en de praktisch laatste aflossingsdatum is het voor andere kredietverleners voldoende duidelijk dat de consument alsnog aan zijn financiële verplichtingen heeft voldaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank gehouden is de door haar op naam van de consument geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI te (doen) verwijderen. Hoewel de commissie concludeert dat de registraties technisch juist zijn, stelt zij eveneens vast dat bijzonderheidscode 3 verwijderd dient te worden nu de consument zijn schuld volledig heeft afgelost. Verder komt de commissie na een belangenafweging tot het oordeel dat de overige registraties eveneens verwijderd dienen te worden. Zij licht dit als volgt toe.

Zijn de registraties technisch juist?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie van de achterstandscode en de bijzonderheidscoderingen technisch juist is.

3.3 Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 merkt de commissie nog het volgende op. Hoewel de opeising van de vordering heeft plaatsgevonden op 29 september 2011 heeft de bank de bijbehorende bijzonderheidscode 2 pas in november 2021 alsnog met terugwerkende kracht laten registreren.

Dit heeft de bank gedaan nadat zij een verzoek tot verwijdering van de overige registraties had ontvangen van de gemachtigde van consument. Dit is onzorgvuldig van de bank. Immers wordt de consument nu in de klachtenprocedure geconfronteerd met een aanvullende bijzonderheidscode, naast de reeds bestaande coderingen waarover hij klaagt. Desalniettemin heeft dit voor de technische juistheid van de registratie van bijzonderheidscode 2 geen gevolgen nu een en ander is toegestaan conform artikel 11 van het Algemeen Reglement CKI (hierna: Reglement CKI, zie bijlage).

Beoordeling van bijzonderheidscode 3

3.4 Op grond van het Reglement CKI dient de deelnemer, in dit geval de bank, een bijzonderheidscode 3 te registreren als zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt. In onderhavige kwestie heeft de bank op 2 november 2011 de openstaande vordering afgeboekt en heeft zij deze overgedragen aan het incassobureau. Per diezelfde datum heeft de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI geregistreerd. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment technisch juist.

3.5 Op grond van de met de incassopartner overeengekomen betalingsregeling heeft de consument de schuld in maart 2019 alsnog volledig afbetaald. De bank heeft 16 maart 2019 als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van een situatie waarin de bank een bedrag heeft afgeboekt. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van het BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan door consument. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking zoals bepaald in artikel 5 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, zie bijlage). De commissie oordeelt daarom – in lijn met haar eerdere uitspraken – dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.[1]

Juridisch beoordelingskader van de achterstandscode A en bijzonderheidscode 2

3.6 Het verzoek van de consument om de registraties te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De registratie in het CKI houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

[1] GC Kifid nrs. 2022-0158, 2022-0159, 2022-0240, 2022-0315 en 2022-0375, te vinden op www.kifid.nl.

De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] 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.

3.8 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.[3]

3.9 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij Stichting BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij Stichting BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door Stichting BKR verstrekte overzichten.[4] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 16 maart 2024. 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 bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.10 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.11 In overweging 2.4 zijn het bezwaar van de consument en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. In overweging 2.5 zijn de standpunten van de bank opgenomen.

---

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.
[4] Artikel 14 Reglement CKI.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodering meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.12 De consument heeft naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat hij thans in een stabiele financiële situatie verkeert. De door hem afgesloten kredieten (niet zijnde telefoonkredieten) zijn afgelost en hij heeft een goed inkomen uit een vast dienstverband. Eveneens heeft de consument voldoende aangetoond dat hij de mogelijkheid heeft tot het oversluiten van de hypotheek zodra de registratie verwijderd is. De achterliggende argumenten van de consument voor het oversluiten van de hypotheek zijn voldoende zwaarwegend. Eveneens wordt bij het oordeel van de commissie meegewogen dat de betaalachterstand is ontstaan in 2010 en dat deze slechts enkele maanden heeft geduurd. De consument is de betalingsregeling altijd correct nagekomen en hij heeft de schuld volledig afgelost. Ook wordt meegewogen dat de 2-codering pas tien jaar de werkelijke opeisingsdatum door de bank geregistreerd is en dat er inmiddels ruim drie van de vijf jaren van de bewaartermijn verstreken zijn.

3.13 Op grond van het voorgaande wordt de vordering van de consument tot verwijdering van de A2-codering toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscoderingen A, 2 en 3 in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2 weken 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11. Binnen welke termijn moet worden gemeld

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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.
2. (…)
3. (…)
4. (…)
5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd. (…)
6. (…)
7. (…) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8. (…)
9. (…)
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 geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of Kifid, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.
11. (…)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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 natuurlijk 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 de 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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;

(…)

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.

(…)