Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1116

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	16 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument (in deze zaak vertegenwoordigd door zijn vader, de heer [naam 2]
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Na een moeilijke periode waarin een ongeoorloofde roodstand is ontstaan, heeft de consument zijn leven inmiddels weer op de rit. Hoewel dat laatste meeweegt in zijn voordeel, is de achterstand nog maar kort geleden voldaan en is er dus nog maar een te korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties 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) 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 had een betaalrekening bij de bank. In september 2021 heeft de consument bij de bank een creditcard aangevraagd en gekregen. Vrij snel daarna is (door het gebruik van de creditcard) een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening.

2.2 Aangezien de consument de achterstand (van op dat moment € 1.720,35) niet voldaan had, heeft de bank op 28 juli 2022 een code A (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). En op 23 december 2023 heeft de bank het openstaande bedrag (€ 2.090,63) opgeëist en een code 2 (opeising) geplaatst.

2.3 Op 22 januari 2024 heeft de consument de volledige achterstand voldaan. Op die datum is er een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI van BKR. Volgens artikel 14 van het Algemeen Reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd. Dit betekent dat de BKR-registraties in beginsel tot 22 januari 2029 zichtbaar blijven.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert uit het CKI. Volgens de consument heeft hij een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties. De badkamer van zijn (koop)woning moet namelijk dringend worden opgeknapt. De huidige omstandigheden zijn ronduit dramatisch te noemen. Indien deze situatie blijft bestaan, is de kans op grotere lekkages dan er nu zijn, zeer aanwezig. Voor de renovatie van de badkamer (en verdere verduurzaming van zijn woning) heeft hij financiering nodig, maar daarin wordt hij belemmerd door de BKR-registraties. De achterstanden vinden haar oorzaak in de persoonlijke omstandigheden van de consument. Hij heeft een moeilijke tijd achter de rug met onder meer overlijdensgevallen in zijn directe omgeving en psychische problemen vanwege zijn adoptieverleden.

Het verweer

2.5 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

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties. Het komt in deze zaak dus aan op een belangenafweging.

Belangenafweging

3.3 Dat de commissie een belangenafweging verricht, heeft te maken met het juridisch kader dat van toepassing is op BKR-registraties.[1] De BKR-registraties vormen een verwerking van de persoonsgegevens van de consument.

[1] In eerdere uitspraken heeft de commissie dit juridisch kader uitgebreid uiteengezet. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0243 (overweging 3.2-3.5).

Uit een arrest van de Hoge Raad[2] volgt dat de vraag of die gegevensverwerking rechtmatig is, moet worden beoordeeld aan de hand van de maatstaf van artikel 6 lid 1, aanhef en onder f, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Die maatstaf komt in essentie neer op een belangenafweging tussen enerzijds het belang bij instandhouding van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.4 Het belang bij instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. Als de BKR-registraties vroegtijdig zouden worden verwijderd, dan zouden kredietaanbieders een onjuist beeld kunnen krijgen van het kredietverleden van de consument. Daartegenover staat het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Concreet is zijn belang gelegen in de wens om zijn badkamer te kunnen renoveren (zie 2.4 hiervoor).

3.5 In de belangenafweging speelt verder mee hoe de betalingsachterstanden zijn ontstaan. In deze zaak staat vast dat de betalingsachterstanden *die tot de BKR-registraties hebben geleid* zijn ontstaan door het gebruik van de creditcard, die in september 2021 aan de consument verstrekt is. In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven dat er al vanaf 2016 met regelmaat sprake was van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument en dat de bank bericht ontving over derdenbeslagen. De bank heeft dit verder niet met stukken onderbouwd. Bij repliek heeft (de vader en tevens gemachtigde van) de consument de vraag gesteld waarom de bank in 2021 tóch een creditcard aan de consument verstrekt heeft, terwijl er kennelijk al vanaf 2016 regelmatig sprake was van een ongeoorloofde roodstand. Dat is vragen om moeilijkheden, aldus de (vader van de) consument in zijn repliek. Bij dupliek is de bank niet op dit punt ingegaan. De commissie overweegt dat de consument een omstandigheid die mogelijk in zijn nadeel is (aangezien het kan wijzen op jarenlange betalingsproblemen) heeft omgebogen in een omstandigheid die mogelijk in het nadeel van de bank is (aangezien betoogd kan worden dat de bank door het verstrekken van een creditcard aan iemand met een geschiedenis van betalings-achterstanden mede debet is aan de ontstane betalingsproblemen in 2021). Het dossier bevat echter geen informatie over de betalingsachterstanden in de periode vóór het verstrekken van de creditcard. Wat op basis van het dossier wel vastgesteld kan worden is dat de betalingsachterstanden destijds niet tot BKR-registraties hebben geleid, waaruit de conclusie getrokken zou kunnen worden dat de betalingsproblemen kennelijk niet heel groot zijn geweest of lang hebben geduurd. De commissie zal zich daarom uitsluitend richten op de betalingsproblemen vanaf september 2021.

3.6 Ten aanzien van deze betalingsproblemen heeft de consument aangegeven dat hij in 2021-2023 in een moeilijke periode zat, waarin hij te maken had met psychische problemen en een aantal overlijdens in zijn naaste omgeving.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

Volgens de consument hebben deze omstandigheden ertoe geleid dat hij in die periode te weinig aandacht had voor zijn financiële zaken. Momenteel heeft hij zijn leven weer op de rit. Hij geniet inkomen uit een vast dienstverband en zijn situatie is financieel stabiel. Bovendien begeleidt zijn vader hem nu in zijn financiële zaken, waardoor hij zich niet meer in een situatie bevindt waarin hij beschermd zou moeten worden door een BKR-registratie – zo betoogt de consument.

3.7 Terugkijkend (naar de oorzaak van de betalingsproblemen) overweegt de commissie dat de door de consument aangehaalde persoonlijke omstandigheden - hoe vervelend ook - de bank niet aangerekend kunnen worden, maar binnen de risicosfeer van de consument vallen.

3.8 Vooruitkijkend (naar de toekomst toe) overweegt de commissie dat de omstandigheid dat de consument zijn leven weer op de rit heeft en momenteel financieel stabiel lijkt te zijn, meeweegt in het voordeel van de consument. Tegelijkertijd merkt de commissie op dat de achterstand nog maar kort geleden (namelijk in januari 2024) is voldaan. Er is dus nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

Slotsom

3.9 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties af. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat zijn situatie (nog steeds) financieel stabiel is.

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl