Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0240
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 23 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument acht de registratie niet juist en bovendien disproportioneel. De registratie is naar het oordeel van de commissie technisch juist. Wel dient de bijzonderheidscode 3 te worden verwijderd omdat de consument recent het door de bank afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Ten aanzien van de overige coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de A12-codering wordt daarom afgewezen.

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) 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 had een betaalrekening met roodstandfaciliteit (kwartaallimiet) van € 2.000,- bij de bank. Hij maakte gebruik van internetbankieren.

2.2 Sinds 2016 was er regelmatig sprake van een ongeoorloofde debetstand; deze debetstand is in 2017 en 2018 verder opgelopen. De bank heeft de consument verschillende keren via de mailbox van zijn internetbankieromgeving verzocht om het tekort op de betaalrekening aan te vullen. In mei 2018 hebben partijen afgesproken dat de consument een bedrag van € 8.200,- naar de betaalrekening zou overmaken; deze afspraak is via de mailbox in de internetbankieromgeving aan de consument bevestigd. Deze regeling is niet correct nagekomen, waarna partijen in juli 2018 een nieuwe betalingsafspraak hebben gemaakt. Ook deze afspraak is niet nagekomen, waarna de bank de consument op 9 augustus 2018 via de mailbox in de internetbankieromgeving heeft geïnformeerd dat aanhoudende roodstand kan leiden tot registratie bij de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: het BKR) en dat hij dit kan voorkomen door betaling van de achterstand.

2.3 Bij brief van 16 augustus 2018 heeft de bank de consument per post geïnformeerd dat een aanhoudende roodstand kan leiden tot registratie bij het BKR en heeft zij de vordering opgeëist. Op 30 augustus 2018 heeft de bank de achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het BKR geplaatst.

2.4 Hierop heeft de consument met de bank een betalingsregeling getroffen om de achterstand in te lopen, waarna de bank op 12 september 2018 een bijzonderheidscode 1 heeft geplaatst in het CKI. De betalingsregeling is door de consument niet nagekomen, waarna de openstaande vordering van € 1.817,03 door de bank bij brief van 27 december 2018 is opgeëist. Op 27 december 2018 heeft de bank de opeising met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. De bank en de consument hebben daarna drie keer een betalingsregeling afgesproken. Deze is de consument niet nagekomen.

2.5 In juni 2019 heeft de bank de vordering (€ 1.689,08) als oninbaar afgeboekt en op 24 juni 2019 heeft zij een bijzonderheidscode 3 laten plaatsten in het CKI. Deze codering betekent dat sprake is geweest van een afboeking van een bedrag van € 250,- of meer. Ook is de vordering ter incasso aan een incassobureau overgedragen.

2.6 Het incassobureau en de consument zijn op 24 september 2019 een betalingsregeling van € 150,- per maand overeengekomen. Vanaf maart 2020 is de consument deze regeling niet meer nagekomen. In augustus 2020 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan. De bank heeft na de betaling de einddatum (11 augustus 2020) in het CKI geregistreerd.

2.7 In februari 2021 heeft de consument aan de bank gevraagd om de registratie op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie onterecht is. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De consument is niet geïnformeerd over de achterstandsmelding. Het is niet duidelijk waar deze (e-)mailberichten naar toe zijn gestuurd. De bank had ook telefonisch contact met hem kunnen opnemen.
- Daarnaast is de registratie disproportioneel. De belangen van de consument wegen zwaarder bij het verwijderen van de BKR-registratie dan de belangen van de bank bij handhaving van de registratie. De consument kan door BKR-registratie geen hypothecaire geldlening afsluiten of een creditcard aanvragen. Daarnaast is hij al 27 jaar klant bij de bank. De achterstand is ontstaan in een moeilijke periode van zijn leven. Hij heeft uiteindelijk alles voldaan. Inmiddels heeft hij ook een goed inkomen.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)[1] verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo 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.[2]

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI

Ook moet de bank melden dat zij een betalingsregeling heeft getroffen met een consument, dan wordt er een bijzonderheidscode 1 geplaatst. De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4]

Is de BKR-registratie technisch juist?

3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en van de bijzonderheidscode 1 en 2 beoordelen.

3.4 Niet in geschil is dat de consument bij de bank beschikte over een betaalrekening met daaraan een roodstandfaciliteit. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI.

3.5 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2016 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van de overeenkomst heeft voldaan en dat de bank hem in dat verband een vooraankondiging[5] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. De bank heeft gesteld dat zij de consument deze brieven zowel via de mailbox in de internetbankieromgeving alsook per post heeft gestuurd. Hoewel de consument heeft gesteld dat het voor hem niet duidelijk is in welke mailbox hij de e-mailberichten van de bank zou moeten hebben ontvangen, heeft hij de ontvangst van de brieven per post niet betwist. Daarmee is naar het oordeel van de commissie komen vast te staan dat de consument de brieven in ieder geval wél per post heeft ontvangen. De bank heeft bovendien kopieën van deze documenten overgelegd. Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Ook de bijzonderheidscode 1 is technisch juist; er was immers sprake van een betalingsregeling tussen partijen nadat zich een achterstand had voorgedaan. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.6 Voor zover de consument stelt dat de bank hem telefonisch had moeten informeren over de achterstand, is de commissie van oordeel dat in het kader van een BKR-registratie een dergelijke verplichting niet is opgenomen in het reglement CKI.

[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.7 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat het incassobureau in augustus 2020 volledige betaling van het overstaande bedrag heeft ontvangen. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van de werkelijke einddatum. Ook deze registratie is technisch juist.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 3

3.8 Op grond van het reglement CKI dient de deelnemer, in dit geval de bank, een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt. Als op datzelfde moment door de bank finale kwijting wordt verleend, wordt tegelijkertijd met deze bijzonderheidscodering een werkelijke einddatum van de overeenkomst gemeld.

3.9 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank op 24 juni 2019 de openstaande vordering afgeboekt en heeft zij deze overgedragen aan het incassobureau. In overeenstemming met het reglement CKI heeft de bank op dat moment de bijzonderheidscode 3 laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist.

3.10 In augustus 2020 heeft de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 daardoor nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. 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 de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 AVG. De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

3.11 De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

Beoordeling van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 1 en 2 (hierna: de A 12-codering)

3.12 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG.

Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.13 De BKR-registratie houdt 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. 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. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6] 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 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

3.14 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.15 De consument noemt als reden van zijn bezwaar tegen de BKR-registratie dat deze hem belemmert in het afsluiten van een creditcard en een hypothecaire geldlening.

3.16 De bank heeft aangevoerd aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders De bank heeft voorts aangevoerd dat de consument geen concreet belang heeft gesteld. Het verwijderen van de registratie zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

[6] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[7] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.17 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. De commissie realiseert zich dat de consument graag een creditcard of een geldlening wil. Daartegenover staat echter dat er vanaf 2016 aan de zijde van de consument sprake was van aanhoudende betalingsproblemen. Daarbij is van belang dat de vordering nog geen twee jaar geleden (11 augustus 2020) is afgewikkeld.

3.18 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar alles overziende is er onvoldoende aanleiding het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het belang van de bank bij instandhouding van de registraties voldoende zwaarwegend is. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A 12-codering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

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.

(…)

Artikel 13 Reglement CKI

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 14 Reglement CKI

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.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)

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.

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 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;

(…)

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.

(…)