Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0637

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

Datum uitspraak	17 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI versie 1 januari 2022

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op zijn naam. De commissie oordeelt dat het belang van de consument bij verwijdering prevaleert boven het belang van de bank bij handhaving daarvan. De vordering wordt daarom toegewezen.

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 had een betaalrekening bij de bank met een zogenaamde kwartaallimiet, een roodstandfaciliteit waarbij de consument maximaal drie maanden achtereen rood mag staan.

2.2 Vanaf april 2015 tot september 2015 is meermaals een roodstand van twee maanden ontstaan. De bank heeft de consument op 10 april 2015 en 13 juli 2015 per brief geïnformeerd dat hij op dat moment twee maanden rood staat en hem verzocht de roodstand binnen één maand aan te zuiveren.

2.3 Op 27 augustus 2015 is de consument door de bank per brief gewaarschuwd dat hij bijna 3 maanden rood staat en is hij verzocht de roodstand voor 14 september 2015 aan te zuiveren. Omdat het saldo niet tijdig is aangezuiverd, heeft de bank bij brief van 14 september 2015 de roodstandfaciliteit beëindigd en is de consument verzocht de achterstand binnen één week aan te zuiveren. De consument is in de brief tevens gewaarschuwd dat de betalingsachterstand bij het uitblijven van betaling wordt geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR):

> *"Op uw Betaalrekening [rekeningnummer] staat u langer dan 3 maanden rood. Ondanks ons eerdere verzoek is uw saldo nog niet aangevuld. Daarom is uw Kwartaallimiet op 14 september 2015 beëindigd. Dit betekent dat u helaas geen geld kunt opnemen, zolang u rood staat.*
>
> *Belangrijk om te weten*
>
> *Wilt u uw saldo binnen 1 week weer aanvullen? Zo voorkomt u dat uw betalings-achterstand wordt doorgegeven aan het Bureau Krediet Registratie.*
>
> *Als u meer geld overmaakt dan uw tekort, voorkomt u een nieuw tekort. Dat kan bijvoorbeeld ontstaan als rente of andere bedragen automatisch worden afgeschreven. (…)"*

2.4 De bank heeft de consument bij brief van 19 oktober 2015 verzocht om contact op te nemen over het aanhoudende tekort op de betaalrekening. De consument heeft daar niet op gereageerd.

2.5 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 20 januari 2016 een achterstands-code "A" laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.

2.6 Bij brief van 25 maart 2016 heeft de bank de volledige achterstand opgeëist. Per die datum is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR. De vordering is vervolgens overgedragen aan een incassobureau. Op 20 mei 2016 is het openstaande bedrag door de bank afgeboekt en is een bijzonderheidscode 3 geregistreerd in het CKI.

2.7 Met het incassobureau is de consument per 1 april 2018 een betalingsregeling overeengekomen voor tien maandelijkse termijnen van € 95,-. Op 17 januari 2019 is de schuld volledig afgelost. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd.

2.8 De bank heeft de bijzonderheidscode 3 op 7 februari 2023 verwijderd omdat de gehele vordering is voldaan.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties en stelt dat hij daarbij een dusdanig zwaarwegend belang heeft dat de registraties niet langer in stand mogen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De schuld is ontstaan in een voor de consument hectische periode. Hij ging trouwen en had een nieuwe baan. De consument wilde de rekening beëindigen. Door onoplettendheid is het bedrag wat nog open stond destijds niet betaald. Nadat hij een herinnering van de bank kreeg heeft hij het bedrag door middel van een betalingsregeling snel terugbetaald.

- De consument wil graag een auto aanschaffen om naar zijn werk en naar zijn school te kunnen reizen. Sinds 2021 moet hij voor zijn werk naar Rotterdam. Met openbaar vervoer is het anderhalf uur reizen. Ook is hij naast zijn baan een opleiding gestart in Amersfoort, wat voor hem tweeënhalf uur reizen is met het openbaar vervoer. Met een auto zijn de reistijden korter. Door de BKR-registraties kan hij echter geen lening afsluiten waarmee hij een auto zou kunnen aanschaffen.

- De consument wijst er verder op dat het lang geleden is dat de schuld is ontstaan en dat het niet om duizenden euro's ging.

Het verweer

2.10 De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere of zwaarwegende omstandigheden kan besloten worden om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. In het geval van de consument is van dergelijke omstandigheden geen sprake. De wens om een auto te kopen is begrijpelijk, maar er zijn voldoende alternatieven om een auto aan te schaffen. Daarnaast is de noodzaak van het kopen van een auto niet onderbouwd. Ook is niet duidelijk of de consument een auto wel zou kunnen financieren zonder BKR-registraties. De bewaartermijn van vijf jaar voor BKR-registraties is redelijk. In het geval van de consument zijn er geen redenen om daar van af te wijken.

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 de negatieve registratie dient te verwijderen 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. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheids-code 2 gemeld bij het BKR.[4]

Belangenafweging

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst. De consument heeft echter 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.

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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.

---

[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 38 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.5 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]

3.6 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.

3.7 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die er volgens hem toe moeten leiden dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden zijn hierover onder 2.9 weergegeven. Het verweer van de bank is hiervoor onder 2.10 opgenomen.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De commissie licht dat hieronder toe.

3.9 Sinds de werkelijke einddatum is inmiddels vierenhalf jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De schuld waar het om gaat was met € 950,- relatief klein en is door de consument volledig voldaan. Het is de commissie ook niet gebleken dat er nog andere achterstanden zijn (geweest). Daarnaast heeft de consument nu een vaste baan met een goed inkomen. De bank heeft weliswaar terecht opgemerkt dat de consument een schuld heeft laten ontstaan en een tijd lang niet heeft gereageerd op verzoeken om tot een betalingsregeling te komen. Het lag op de weg van de consument om eerder contact op te nemen met de bank om een betalingsregeling te treffen zodat de achterstand kon worden afgelost. Dat is gezien de overige omstandigheden echter onvoldoende zwaarwegend om tot de conclusie te komen dat de registraties nog langer moeten blijven staan. De commissie acht de kans dat de consument op korte termijn weer in een dergelijke situatie terecht komt beperkt, gelet op zijn stabiele financiële situatie. Naar het oordeel van de commissie hoeft de consument niet langer beschermd te worden tegen overkreditering.

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

3.10 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Dit betekent dat de vordering wordt toegewezen en dat de bank de BKR-registraties dient te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de negatieve BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst dient te verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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.

(…)