Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0388

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen (A,2). Volgens de consument is het disproportioneel om de coderingen te blijven handhaven gelet op haar belangen, de persoonlijke omstandigheden die hebben geleid tot de betalingsachterstand en de volgens de consument tekortschietende communicatie van de bank. De commissie is van oordeel dat op dit moment het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument, mede gelet op de langdurige incassoprocedure en de omstandigheid dat de 5-jaarstermijn nog maar kort loopt. De vordering is 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner. Namens de bank was aanwezig mr. [naam], Specialistenteam Collections.

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 hield bij de bank meerdere betaalrekeningen aan, naast particulier ook zakelijk. Op een van de particuliere rekeningen had zij een roodstandfaciliteit. Eind december 2012 is een ongeoorloofde roodstand op deze betaalrekening ontstaan (hierna: de bankrekening).

2.2 De consument is sinds 2014 drie maal verhuisd. In januari 2014 heeft zij gebruik gemaakt van de PostNL Verhuisservice. In 2014 heeft de consument de bankrekening beëindigd.

2.3 Vanaf juni 2014 heeft de bank de consument brieven gestuurd over het openstaande bedrag op de bankrekening waaronder de aankondigingsbrief en de ingebrekestelling. Deze brieven heeft de bank verstuurd naar het bij haar bekende adres van de consument. Op 2 september 2014 heeft de bank een *A-codering* laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR), op naam van de consument.

2.4 De bank heeft de vordering vervolgens overgedragen aan een incassobureau. Deze heeft in januari, mei en in juni 2015 een brief gestuurd naar de consument. De eerste brief is gestuurd naar het oude adres en de andere twee naar het juiste adres van de consument. Op 5 juni 2015 is een *bijzonderheidscode 2* geplaatst op naam van de consument bij Stichting BKR.

2.5 Op 8 juni 2015 is er telefonisch contact geweest tussen de consument en het incassobureau waarbij een betalingsregeling is afgesproken van € 100,- per maand. Deze regeling is door de consument niet nagekomen. Op 26 augustus 2015 is er weer telefonisch contact geweest over een betalingsregeling. Aan die betalingsregeling wordt ook niet voldaan door de consument waarna er een deurwaarder wordt ingeschakeld. Ook de daarbij gemaakte betalingsafspraken worden niet nagekomen.

2.6 Als de consument en haar partner in september 2022 een woning hebben aangekocht en daarvoor een financiering proberen te verkrijgen wordt hun aanvraag afgewezen in verband met de negatieve registraties op naam van de consument. Op 11 oktober 2022 heeft de consument het openstaande bedrag van € 1.063,82 aan de deurwaarder voldaan. De bank heeft bij Stichting BKR de *werkelijke einddatum* van 8 november 2022 laten registreren. De registratietermijn is 5 jaar en eindigt op 8 november 2027.

2.7 De consument en haar partner hebben niet tijdig een financiering kunnen verkrijgen en de koopovereenkomst voor de woning is ontbonden. De consument heeft zich bij de bank beklaagd over de registratietermijn en verwijdering van de coderingen gevorderd. Dit is door de bank afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen op haar naam en een schadevergoeding van € 2.695,- voor kosten die zij heeft gemaakt voor het aankopen van de woning, welke koop zij heeft moeten ontbinden. Hiertoe voert zij het volgende aan.

2.9 De consument was zich niet bewust van de overstand op de door haar beëindigde betaalrekening en zij heeft de brieven van de bank en het incassobureau niet ontvangen. In 2020 heeft de consument voor het eerst haar BKR-overzicht opgevraagd, daarop was een vermelding van de bank met een bedrag van € 0,-. Zij heeft navraag gedaan bij de bank maar kreeg op haar vragen geen antwoord. Ze veronderstelde dat het niet belangrijk zou zijn gelet op het vermelde bedrag van € 0,-. De consument heeft al lange tijd een klantrelatie met de bank en ook na het beëindigen van de bankrekening in kwestie bleef die klantrelatie bestaan. Zo hield zij particulier en zakelijk nog rekeningen aan en was daarmee niet uit het zicht van de bank verdwenen. Het is voor haar onbegrijpelijk waarom de bank niet op andere manieren contact heeft gezocht in 2014 om de ontstane achterstand te bespreken en samen tot een oplossing te komen.

2.10 Tijdens de hoorzitting heeft de consument toegelicht dat het in de periode vanaf 2012 niet goed met haar ging. Zo was zij vanaf 2012 enkele jaren onder psychologische behandeling, ze studeerde en had meerdere schulden. Ook is haar e-mailadres in die periode gehackt geweest. In het studentenhuis waar zij woonde was het een chaos, er was een gezamenlijke postbus en brieven raakten kwijt. De consument heeft wel erkend dat ze telefonisch contact heeft gehad met de bank, het incassobureau en/of de deurwaarder over de achterstand. Ze kan zich de inhoud van de gesprekken echter niet meer herinneren. Ze hoorde daarna niks meer en dacht dat het wel goed zat, met name omdat ze niet uit beeld was bij de bank.

2.11 Toen ze met haar partner in 2022 een financiering wilde aanvragen voor de door hen aangekochte woning gaf hun hypotheekadviseur aan dat de vermelding op het BKR-overzicht geen probleem zou vormen. Toen dit wel een probleem bleek te zijn heeft de consument uit moeten zoeken waar ze moest zijn. Het incassobureau kon geen gegevens vinden van de consument. Vervolgens bleek dat het dossier bij de deurwaarder lag waarbij de consument niet als mevrouw maar als meneer stond aangeduid en het dossier nog op haar oude adres stond. Ze heeft direct het open-staande bedrag overgemaakt.

2.12 De consument erkent dat er in het verleden dingen fout zijn gegaan, echter de tekortschietende communicatie van de bank heeft het verergerd. Volgens de consument is het disproportioneel om een registratietermijn van 5 jaar aan te houden. Ze heeft immers ook al de koopovereenkomst van haar droomwoning moeten ontbinden hierdoor. Ze vindt het frappant dat ze er niet met de bank uit heeft kunnen komen nu ze de financiering voor de aangekochte woning nota bene bij de bank hadden aangevraagd. Het gaat om een relatief klein bedrag, aldus de consument. Tot slot heeft zij aangevoerd dat haar huidige financiële situatie goed en stabiel is. Sinds kort heeft zij een vast contract met een hogere salarisschaal en haar partner promoveert binnenkort. Ze wenst met haar partner een toekomstbestendige woning aan te kopen in het kader van gezinsuitbreiding. De coderingen staan hieraan in de weg.

Het verweer

2.13 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

Inleiding

3.1 In deze klachtzaak gaat het om de vraag of de bank de bijzonderheidscode 2 en de achterstandscode A, voor de ongeoorloofde roodstand van de consument uit 2012 uit het CKI moet laten verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat deze BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

Het juridische kader

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 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. 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[1]

3.4 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG). 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.

De belangenafweging

3.5 Het belang van de consument is onder 2.12 weergegeven. De bank heeft daar tegenin gebracht dat nadat de vordering in 2012 is ontstaan zij meerdere sommaties uit heeft doen gaan waarna de vordering is overgedragen aan het incassobureau. Deze heeft opnieuw sommaties doen uitgaan en een betalingsregelingen met de consument getroffen, welke zij niet is nagekomen. Tussen 2017 en 2020 zijn door de deurwaarder weer sommaties verzonden en er is een adresonderzoek gedaan. Wederom werden gemaakte betalingsafspraken niet nagekomen. Op enig moment hield het voor de bank op en is het dossier op de parkeerstand gekomen waarbij alleen nog de verjarings-termijn wordt bewaakt. Het bedrag van de vordering heeft de consument niet kunnen voldoen. De bank heeft hier veel energie en tijd in moeten stoppen. Dit zegt iets over het betaalgedrag van de consument. De consument heeft geen adreswijzigingen doorgegeven aan de bank, waartoe zij wel verplicht is. De PostNL Verhuisservice is nimmer van toepassing geweest op de dienstverlening van de bank. Op het afschrift van de Verhuisservice staat de bank dan ook niet vermeld, dat heeft de consument kunnen zien en toch heeft ze dit niet verder onderzocht. Dit komt voor rekening en risico van de consument.

3.6 Volgens de bank is het nog te vroeg om over te gaan tot verwijdering van de BKR-coderingen en de bank heeft de schade betwist. De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties 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 stelt dat alleen onder bijzondere omstandigheden besloten kan worden de registraties te verwijderen. Van dergelijke omstandigheden is in dit geval volgens de bank geen sprake.

3.7 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Allereerst begrijpt de commissie het belang van de consument om een woning-financiering te verkrijgen. Dit heeft de commissie meegenomen in haar belangen-afweging. Verder spreekt in het voordeel van de consument dat ze de volledige vordering in een keer heeft voldaan en de openheid die ze heeft gegeven over de omstandigheden waardoor haar betaalgedrag in de periode vanaf 2012 is veroorzaakt. Ook heeft zij haar huidige financiële situatie toegelicht.

Het weegt in haar voordeel dat ze een vast contract heeft gekregen. De commissie heeft meegewogen dat de schuld is ontstaan toen de consument nog studeerde. Ook is meegewogen dat zij in het verleden psychisch door een moeilijke tijd is gegaan. Verder is meegewogen dat de consument en haar partner een kinderwens hebben en willen verhuizen. De onderbouwing ten aanzien van de gehele financiële situatie is echter summier en het is de commissie niet gebleken dat sprake is van een structureel stabiele financiële situatie.

3.9 De commissie volgt het betoog van de bank dat ze veel moeite heeft moeten doen gedurende een lange periode om, wat de consument achteraf noemt, een klein bedrag geïnd te krijgen. Het lag op de weg van de consument om haar adreswijzigingen aan de bank door te geven. Voor zover ze hierdoor de eerder genoemde post niet heeft ontvangen komt dat voor rekening en risico van de consument, dat geldt ook ten aanzien van de post-situatie in het studentenhuis van de consument. Verder weegt in het nadeel van de consument dat verschillende betalingsregelingen niet zijn nagekomen. In het nadeel van de consument weegt ook dat sinds de werkelijke einddatum van 8 november 2022, nog geen 8 maanden zijn verstreken van de bewaartermijn. Deze bewaartermijn van 5 jaar is er voor de consument juist om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Door de bank is tijdens de zitting opgemerkt dat als er een langere termijn was verstreken, daarbij is een termijn van nog anderhalf jaar genoemd, zij mogelijk een ander standpunt zou innemen, bij gelijk gebleven of verbeterde omstandigheden. Gelet op de hiervoor onder 3.8 genoemde (in het voordeel van de consument sprekende) omstandigheden kan de commissie zich voorstellen dat daar onder gelijk gebleven of verbeterde omstandigheden aanleiding toe kan bestaan.

3.11 De belangenafweging valt aldus op dit moment uit in het nadeel van de consument en de vordering wordt afgewezen. De commissie geeft de consument mee dat ze na het verstrijken van de nodige tijd en bij een blijvend stabiele financiële situatie om een heroverweging kan vragen bij de bank, zoals hiervoor onder 3.10 is opgenomen.

3.12 De commissie merkt tot slot op dat als werkelijke einddatum is opgenomen 8 november 2022. Uit de stukken blijkt dat de consument op 11 oktober 2022 de volledige vordering aan de deurwaarder heeft voldaan. De commissie oordeelt dat daarmee de juiste werkelijke einddatum is 11 oktober 2022. De commissie beslist dat de bank deze datum dient aan te passen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering van de consument af. Zij beslist verder tot aanpassing van de werkelijke einddatum door de bank, zoals opgenomen in overweging 3.12.

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 wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (…)

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 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
i overige financiële verplichtingen (RO).
(…)

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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;
(…)

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.