Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0222

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vordering tot verwijdering BKR-registratie (A2-codering met werkelijke einddatum in augustus 2022). Volgens de consument is de schuld ontstaan omdat hij, als buitenlandse student, enkele maanden geen studiebeurs heeft ontvangen. Ook was hij niet op de hoogte van de gevolgen van de registratie. Hij heeft nu een goed salaris en goede vooruitzichten en wil een woning laten bouwen met zijn echtgenote. De registratie belemmert hem hierin. De bank heeft verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering wordt 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) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is in 2016 op 19-jarige leeftijd als student naar Nederland gekomen en heeft een betaalrekening geopend bij de bank. Aan deze betaalrekening was een door de bank aan de consument verstrekte creditcard zonder kredietfaciliteit gekoppeld. In januari 2017 is een geoorloofde debetstand ontstaan door afschrijving van het saldo van de creditcard. Deze debetstand is opgelopen door latere afschrijvingen van de creditcard.

2.2 De bank heeft de consument meerdere malen aangemaand tot betaling van de ongeoorloofde debetstand, onder meer per brief op 9 oktober 2017 en via de persoonlijke online omgeving van de consument (Mijn ING) op 8 december 2017. Het is de bank niet gelukt om in contact met de consument te komen. Op 21 februari 2019 heeft de bank de vordering opgeëist via een bericht via Mijn ING. De consument heeft geen betalingen verricht. De bank heeft haar vordering daarom uit handen gegeven aan haar incasso-gemachtigde, Flanderijn.

2.3 Flanderijn heeft diverse incassowerkzaamheden verricht, waaronder het sturen van sommaties en het afleggen van een huisbezoek. De consument is niet tot betaling overgegaan. In juni 2021 heeft de consument voor het eerst contact opgenomen en een betalingsregeling voorgesteld, tegen finale kwijting van een deel van de vordering. De bank is hiermee niet akkoord gegaan en de consument is niet tot betaling overgegaan. In juni 2022 heeft Flanderijn de consument aangezegd tot dagvaarding over te gaan. De consument heeft hierop een betalingsregeling afgesproken van € 100,- per maand. Na drie betalingen van € 100,- heeft de consument de restantvordering van € 3.391,26 op 17 augustus 2022 volledig voldaan.

2.4 De bank heeft onder meer de volgende gegevens laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR): een achterstandscodering (A) per 29 december 2017, een bijzonderheidscodering 2 (opeising) per 21 februari 2019 en een werkelijke einddatum van 17 augustus 2022.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve coderingen op zijn naam uit het CKI. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan:

- De vordering is ontstaan op jonge leeftijd. De consument is als student naar Nederland gekomen vanuit het Verenigd Koninkrijk en was niet bekend met BKR of de gevolgen van het laten ontstaan van een schuld. Hij had verwacht met terugwerkende kracht een studiebeurs te zullen ontvangen maar dit is niet gebeurd. Ook lukte het hem door covid niet om (voldoende) inkomsten te genereren. Hij heeft daarom schulden moeten maken om in zijn levensonderhoud te voorzien. De brieven van de bank uit 2019 heeft hij wegens een verhuizing niet ontvangen.

- De hoogte van de schuld staat niet in verhouding tot de gevolgen hiervan.

- De consument is in 2020 afgestudeerd en heeft een goede baan sinds 2021. De consument is inmiddels getrouwd, maar woont nog op een kamer van 15m^2. Hij heeft de unieke mogelijkheid om een huis te laten bouwen met zijn echtgenote op grond van zijn schoonouders, maar de registratie belemmert hem hierin.

Het verweer

2.6 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de negatieve coderingen die op naam van de consument in het CKI zijn geplaatst moeten worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht haar oordeel als volgt toe. De commissie zal daarbij eerst ingaan op de vraag of de coderingen technisch juist zijn.

3.2 De commissie stelt vast dat de bank op 9 oktober 2017 en 8 december 2017 de zogeheten vooraankondiging heeft verzonden als bedoeld in artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI. De achterstandscodering is daarmee terecht geplaatst. De consument heeft verder aangegeven dat hij de brieven van de bank uit 2019 niet heeft ontvangen. Voor zover de consument hiermee heeft bedoeld aan te voeren dat de bijzonderheidscodering 2 (opeising) niet technisch juist is, faalt dit beroep. De bank heeft de opeising in Mijn ING geplaatst. Het moet ervoor worden gehouden dat de consument van dit bericht heeft kunnen kennisnemen, temeer nu de consument dit niet heeft betwist. De registratie is derhalve technisch juist en zal in beginsel zichtbaar blijven tot 17 augustus 2027.

3.3 Vervolgens zal de commissie ingaan op de vraag wiens belang zwaarder dient te wegen.

Juridisch kader

3.4 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond 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.

3.5 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.

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

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.7 Het is aan de bank om aan te tonen dat haar dwingende gerechtvaardigde gronden bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden.

De belangenafweging

3.8 De consument heeft zijn bezwaren tegen de handhaving van de negatieve coderingen aangegeven en de met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht zoals weergegeven onder 2.5. De bank heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de negatieve coderingen is gelegen in de bescherming van de consument en de financiële sector tegen financiële risico's bij kredietverlening en in het bestrijden van misbruik en fraude. Het is daarbij van belang dat het CKI een getrouw beeld geeft van de betaalhistorie van de consument. De bank meent dat verwijdering van de negatieve coderingen op dit moment nog te vroeg is omdat de consument lange tijd niet heeft gereageerd op berichten van de bank of van Flanderijn en de consument de bewaartermijn dient te benutten om een financieel stabiele situatie te bewerkstelligen.

3.9 De commissie stelt allereerst vast dat de vordering is ontstaan toen de consument jongvolwassen was. De commissie kan begrip opbrengen voor het gegeven dat de consument niet met terugwerkende kracht een studiebeurs is toegekend terwijl hij daar wel op had gerekend. Ook begrijpelijk is dat de uitbraak van het covid-virus een negatieve impact heeft gehad op de verdiencapaciteit van de consument. Toch komt het voor rekening en risico van de consument dat hij zijn creditcard heeft gebruikt terwijl hij moest weten dat de uitgaven niet werden gedekt door het saldo op de betaalrekening. Van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consument is daarom geen sprake. Onbekendheid met het kredietregistratiesysteem maakt dit niet anders.

3.10 Daarnaast stelt de commissie vast dat het bijna vijf jaar heeft geduurd voordat de vordering door de consument is voldaan. De consument heeft zich hierbij ook enige tijd - mogelijk onbewust – onvindbaar gehouden voor de bank. Het komt voor rekening en risico van de consument dat hij zijn nieuwe adres niet heeft doorgegeven aan de bank en hij daarom geen brieven van de bank heeft ontvangen. Daarnaast heeft de consument niet betwist dat hij via Mijn ING onder andere aanmaningen heeft ontvangen om het debetsaldo te voldoen en dat geprobeerd is om telefonisch contact met hem op te nemen.

Ook nadat de consument in 2021 en 2022 door Flanderijn is benaderd om de vordering te voldoen, heeft het tot juni 2022 geduurd voordat de consument is begonnen met aflossen. Naar het oordeel van de commissie getuigt dit niet van een goede betalingsmoraal. De commissie concludeert op grond hiervan ook dat de financiële situatie van de consument pas per augustus 2022 als enigszins stabiel kan worden omschreven. De commissie erkent dat de financiële situatie van de consument nu goed is te noemen. De consument heeft sinds enkele jaren een vast dienstverband met een goed salaris, heeft ook goede vooruitzichten en van het bestaan van schulden is de commissie niet gebleken. Van de bewaarperiode van vijf jaar is op dit moment echter net anderhalf jaar verstreken. Deze periode is naar het oordeel van de commissie nog te kort om vast te stellen dat op dit moment sprake is van een langdurig stabiele financiële situatie.

3.11 Daarnaast is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de registratie de consument belemmert in het realiseren van zijn plannen. De consument heeft bouwplannen ingediend ter ondersteuning van zijn stelling dat hij een hypothecaire geldlening nodig heeft, maar deze plannen staan niet op zijn naam maar op naam van (naar de commissie aanneemt) de schoonouders van de consument. Uit de plannen blijkt dat het de bedoeling is dat de echtgenote van de aanvragers in de toekomst een deel van de woning gaat bewonen. Het is de commissie onvoldoende duidelijk geworden dat het voor de realisering van deze plannen noodzakelijk is dat ook de consument geld inbrengt. Verder heeft de consument de stelling van de bank dat hij samen met zijn echtgenote ook andere woonruimte kan vinden onvoldoende betwist.

Conclusie

3.12 Al met al is de commissie van oordeel dat, gelet op het langdurige incassotraject en de relatief korte periode sinds het ingaan van de bewaartermijn, het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen. De commissie wijst de consument er daarbij nog op dat de bank niet uitsluit dat een belangenafweging wat verder in de toekomst tot een andere uitkomst zal leiden. Het staat de consument vrij om over enige tijd een nieuw verzoek tot verwijdering in te dienen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 oktober 2023, 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

Hier zijn enkele bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) opgenomen.

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 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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(...)

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 algemene 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”);

(...)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(...)

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:
a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
b. de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;

c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;
d. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
e. de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21 Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(...)