Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0096

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr G. Alfrink, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	31 januari 2024
Klacht van	Mevrouw [naam consument 1] (consument I) en de heer [naam consument 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van hun BKR-registraties. Zij stellen dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid voor het ontstaan van de schuld op hun gezamenlijke betaalrekening wegens een vervelende samenloop van omstandigheden in hun leven. De commissie is van oordeel dat het te vroeg is om de BKR-registraties te verwijderen. In de belangenafweging speelt mee dat ter zitting is gebleken dat de consumenten een woning hebben gekocht. In dit geval weegt het belang van de bank om de registraties te handhaven zwaarder dan het belang van de consumenten om de registraties te verwijderen. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 november 2023. De consumenten namen deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel mevrouw [naam 1] (center of expertise BKR).

1.3 De consumenten 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 Op 9 februari 1999 heeft consument I bij de bank een betaalrekening geopend. Op 7 juni 2012 is de tenaamstelling van de betaalrekening gewijzigd, waardoor de betaalrekening een en/of-rekening is geworden en ook op naam van consument II is komen te staan. Op 13 oktober 2015 hebben de consumenten bij de bank een kwartaallimiet aangevraagd voor de betaalrekening, waardoor zij tot maximaal € 1.500,- rood konden staan voor de maximale duur van drie maanden. Aan de betaalrekening is op enig moment een creditcard gekoppeld met een bestedingslimiet van € 2.500,-.

2.2 Op de betaalrekening van de consumenten is op enig moment een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Op 9 mei 2016 heeft de bank de consumenten via de interne berichtenomgeving geïnformeerd dat er sprake was van meer dan drie maanden roodstand op de betaalrekening en zij heeft de consumenten gewaarschuwd voor een melding bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Op 11 en 12 mei 2016 heeft de bank de consumenten via de interne berichtenomgeving en per brief gevraagd om contact op te nemen over het saldo van de betaalrekening. Hierop heeft de bank geen reactie van de consumenten ontvangen. Op 26 mei 2016 heeft de bank de consumenten per brief gevraagd om het tekort op de betaalrekening binnen een week aan te vullen. Daarbij heeft de bank de consumenten opnieuw gewezen op haar plicht om betalingsachterstanden te melden bij het BKR.

2.3 Op 24 juni 2016 heeft de bank de consumenten per brief verzocht het tekort van € 8.215,27 binnen tien werkdagen aan te vullen. Daarbij heeft de bank de consumenten gewaarschuwd dat zij een incassobureau inschakelt als het tekort niet binnen de gegeven termijn wordt aangevuld. Op 30 juni 2016 heeft consument I contact gehad met de bank, omdat de kinderbijslag was bijgeschreven op de betaalrekening en zij dit bedrag wenste te ontvangen. De bank heeft de consumenten toen geïnformeerd dat de vordering is overgedragen aan een incassobureau. Per 8 juli 2016 heeft de bank een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR). De bank heeft vervolgens bijzonderheidscode 3 in het CKI van het BKR laten registreren per 18 augustus 2016.

2.4 In 2017 hebben de consumenten zich gewend tot een bewindvoerderskantoor voor ondersteuning, waarna een beschermingsbewind is opgestart. Op 5 september 2018 zijn de consumenten begonnen aan een schuldhulpverleningstraject. Op 4 december 2018 heeft de bewindvoerder het incassobureau geïnformeerd dat de totale schuld van de consumenten € 43.128,69 bedraagt en dat de vordering van de bank is opgenomen onder concurrente vorderingen. Op 2 september 2021 is de schuldhulpverlening van de consumenten beëindigd en is die dag als werkelijke einddatum in het CKI van het BKR geregistreerd.

2.5 Op 20 januari 2023 heeft de gemachtigde van de consumenten de bank per e-mail verzocht om verwijdering van de BKR-registraties. Op 8 februari 2023 heeft de bank per e-mail het verzoek van de consumenten afgewezen.

2.6 Op enig moment tijdens deze procedure heeft de bank de bijzonderheidscode 2 met terugwerkende kracht per 8 juli 2016 laten plaatsen in het CKI van het BKR. Daarbij heeft de bank bijzonderheidscode 3 laten corrigeren naar de werkelijke einddatum van 2 september 2021.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen van de bank verwijdering van de BKR-registraties.

2.8 Ten eerste stellen de consumenten dat er sprake is van verminderde verwijtbaarheid wegens een vervelende samenloop van omstandigheden. De consumenten kregen onverwacht te maken met hogere financiële lasten die zij niet konden dragen. Zo hebben consument II en zijn broer in 2009 de woning van hun vader geërfd. Door deze omstandigheid hadden de consumenten geen recht meer op bepaalde toeslagen ter aanvulling op hun inkomen. De broer van consument II betaalde niet mee in de hypotheeklasten doordat zij onderling een conflict hadden over de woningwaarde. Door de toenmalige dip in de huizenmarkt stond de geërfde woning tot 2015 te koop. Daarnaast is consument I door haar moeder opgelicht. Doordat de moeder van consument I met valse handtekeningen en onrechtmatig verkregen identiteitskaart meerdere kredieten op haar naam afsloot ontstonden er hoge achterstanden die niet meer hersteld konden worden. Consument I heeft het contact met haar moeder verbroken en om deze reden heeft ze besloten geen fraudeonderzoek te laten uitvoeren.

2.9 Ten tweede stellen de consumenten dat zij alles eraan hebben gedaan om een passende oplossing te vinden voor hun financiële situatie. Zij hebben zich in 2017 vrijwillig gewend tot een bewindvoerderskantoor voor ondersteuning. Nadat de bewindvoerder erin was geslaagd om de schuldensituatie van de consumenten te stabiliseren, heeft de bewindvoerder zich namens de consumenten gewend tot de gemeente voor een schuldhulpverleningstraject. De consumenten werden toegelaten omdat er in voldoende mate sprake was van een financieel stabiele situatie. De consumenten hebben gedurende dat traject aan al hun verplichtingen voldaan en zij hebben daarbij het grootste deel van de openstaande vorderingen voldaan.

2.10 Ten derde stellen de consumenten dat zij een zwaarwegend belang hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties. Zo stellen zij dat hun huidige huurwoning niet meer voldoet. De woning beschikt over drie slaapkamers, terwijl de consumenten vijf kinderen hebben. Een nieuwe sociale huurwoning is geen mogelijkheid, omdat het gezamenlijk inkomen te hoog ligt. Daarnaast is de private huursector volledig verzadigd.

De aanvullende eisen houden ook in dat het inkomen drie tot vier keer zo hoog moet liggen als de maandelijkse huurlasten, dat er een hoge aanbetaling dient te worden gedaan en dat een BKR-overzicht moet worden aangeleverd zonder negatieve registraties. De consumenten hebben alleen nog bij de bank negatieve BKR-registraties.

2.11 Ten vierde stellen de consumenten dat zij geen risico meer zijn voor de financiële sector. De omstandigheden ten tijde van het ontstaan van de registraties zijn niet meer aan de orde en de financiële situatie van de consumenten is stabiel. Consument I is doorgegroeid tot cluster- en projectcoördinator bij een gemeente en consument II heeft een baan gevonden in de zorg. Inmiddels beschikken de consumenten gezamenlijk over een inkomen van ongeveer 1,5 tot 2 keer modaal. Sinds het beëindigen van het schuldhulpverleningstraject op 2 september 2021 hebben de consumenten geen enkel moment meer betalingsproblemen gehad. In de grote steden krijgen inwoners geen vijf jaar BKR-notering meer, maar slechts een half jaar. De consumenten zouden niet anders behandeld moeten worden, omdat zij niet in een grote stad wonen.

2.12 Ten vijfde stellen de consumenten dat zij door het aanschaffen van een koopwoning meer zekerheid zullen krijgen. Met een koopwoning kunnen zij een spaarpot opbouwen voor de toekomst. De helft van de maandbetalingen voor de hypotheek betreffen dan aflossingen. Voor een gezonde financiële toekomst is het van groot belang dat de consumenten in staat worden gesteld om de huidige huurlasten om te zetten naar een hypothecaire geldlening met aflossingsverplichting. Daarnaast kunnen de consumenten dan gebruik maken van hypotheekrenteaftrek en zijn zij voor behoud van de woning niet meer afhankelijk van derden.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de BKR-registraties van de consumenten dient te verwijderen. Daarbij stelt de commissie voorop dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de registraties volgens het Reglement CKI zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

Het juridisch kader

3.2 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor de beoordeling van het verzoek van de consumenten neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG.[1] BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 (hier: de consumenten) zwaarder wegen.

3.4 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 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.

3.5 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Het belang van de consumenten bij verwijdering tegenover het belang van handhaving

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft 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 consumenten. De commissie licht dit als volgt toe.

3.7 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.8 tot en met 2.12. Aanvullend hebben de consumenten ter zitting toegelicht dat zij inmiddels een hypotheek hebben gekregen en dat zij eind 2023 naar hun nieuwe woning verhuizen. Het belang dat dan resteert is de mogelijkheid om te kunnen verbouwen, financiële zekerheid en geen financiële afhankelijkheid te hebben. De consumenten stellen daarbij dat zij de BKR-registraties voor hun situatie onnodig vinden.

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

3.8 De bank heeft daar tegenover gesteld dat het belang van de 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 verder dat er geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen. Ook stelt de bank dat het uitdrukkelijk niet de bedoeling is van de wetgever of het BKR om terechte registraties ongedaan te maken om zo deelnemers in het financiële systeem onjuiste en onvolledige informatie te verschaffen. De bank betwist daarnaast het standpunt van de consumenten dat zij niet (tijdig) zou hebben geweten van de onrechtmatige transacties en de creditcard. De consumenten hielden een en/of-rekening aan bij de bank die zij sinds het openen ervan actief gebruikten. Zo gebruikten de consumenten de betaalrekening voor het betalen van de huur en het ontvangen van hun salaris. Het is daarom niet aannemelijk dat de consumenten niet wisten van de openstaande bedragen die mogelijk waren ontstaan door toedoen van de moeder van consument I.

3.9 De commissie begrijpt uit het dossier en de mondelinge toelichting van de consumenten dat zij zware tijden hebben gekend in de afgelopen jaren en dat zij er hard voor hebben gewerkt om hun (financiële) situatie weer op de rails te krijgen. De commissie heeft kennis genomen van de omstandigheden, maar zij kan niet tot de conclusie komen dat er sprake is van verminderde verwijtbaarheid die aanleiding geeft tot verwijdering van de BKR-registraties. Naar de bank heeft gesteld (en de consumenten hebben dit niet weersproken), maakten de consumenten actief gebruik van hun betaalrekening en hadden zij de afwijkende transacties dus moeten opmerken. Dat er fraude zou zijn gepleegd met de betaalproducten van de consumenten staat in onvoldoende mate vast voor de commissie. De commissie kan zich verder voorstellen dat de geërfde woning een grote impact heeft gemaakt op de financiële situatie van de consumenten, maar zij beschikt over onvoldoende informatie om daaruit de verminderde verwijtbaarheid van de consumenten af te leiden ten aanzien van de schuld bij de bank. Daarmee staat voor de commissie onvoldoende vast dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consumenten.

3.10 Hoewel de consumenten aanvankelijk als belang hebben aangevoerd dat zij een grotere woning wilden kopen, weegt in de belangenafweging van de commissie mee dat de consumenten hier gedurende de klachtprocedure in zijn geslaagd. De bewaartermijn van vijf jaar is ook bedoeld om de consumenten (verder) te beschermen tegen het te snel aangaan van nieuwe schulden. Potentiële nieuwe kredietverstrekkers hebben er belang bij om kennis te kunnen nemen van het kredietverleden van de consumenten in hun overweging al dan niet een krediet aan de consumenten te verstrekken. Gelet op de genoemde belangen van partijen en het gegeven dat beperkte tijd is verstreken sinds de einddatum van de registraties, is de commissie van oordeel dat het te vroeg is om te oordelen dat de registraties verwijderd moeten worden. Dat de consumenten in een betere financiële positie zijn gekomen is voor de consumenten heel prettig, maar voor de commissie op dit moment nog niet doorslaggevend.

Daarvoor moet er een langere periode van financiële stabiliteit verstreken zijn. Dat geldt te meer doordat de betere financiële positie mede een gevolg is van afboekingen die onder meer door de bank gedaan zijn.

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 oktober 2023, 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 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 het Algemeen Reglement CKI

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 10

WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR

(...)
2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
a De gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen; .
b. Achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
c. De beëindiging van de overeenkomst.
(...)

Artikel 11

BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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 de werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

(...)

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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.
(...)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a) een onterechte registratie;
b) een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c) een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.