Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0548

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.H.J. Alfrink, mevrouw mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 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 wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Twee A2-coderingen met werkelijke einddatum in mei 2020. De belangenafweging valt uit in het voordeel van de consument. Hierbij is van belang dat de consument de overeenkomsten op relatief jonge leeftijd is aangegaan, dat ruim drie jaar van de bewaartermijn is verstreken en dat voor de commissie voldoende vaststaat dat sprake is van een stabiele financiële situatie. De commissie wijst de vordering toe en bepaalt dat de bank de A2-coderingen moet verwijderen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren mevrouw mr. [naam 1] en de heer [naam 2], medewerkers Center of Expertise BKR, aanwezig.

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 een betaalrekening aan bij de bank. Daarnaast heeft de bank aan de consument een doorlopend krediet (Studentenkrediet) verstrekt met een kredietlimiet van € 2.500,-.

2.2 De consument is in 2012 vanwege een voor haar onhoudbare thuissituatie op stel en sprong verhuisd naar Egypte. Zij heeft geen adreswijziging doorgegeven aan de bank.

2.3 In maart 2013 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft diverse brieven verzonden aan het (oude) adres van de consument. Op 2 september 2013 en 13 september 2013 heeft de bank de consument tevergeefs gesommeerd om tot betaling over te gaan.

2.4 De consument heeft ook een achterstand laten ontstaan in de termijnbetalingen van het Studentenkrediet. De bank heeft de consument op 3 juni 2015 een aanmaning gezonden. Op 2 juli 2015 heeft de bank het uitstaande saldo van € 2.821,12 opgeëist.

2.5 De bank heeft haar vorderingen op de consument in december 2015 respectievelijk november 2015 als voorlopig oninbaar afgeboekt en ter incasso uit handen gegeven aan de deurwaarder. Deze heeft tevergeefs geprobeerd om de vordering te incasseren.

2.6 In 2017 is de consument geremigreerd. De consument heeft beschermingsbewind aangevraagd, en verkregen, in verband met haar schulden. Naast de schuld aan de bank was ook sprake van andere schulden. Na enige tijd heeft zij de rechtbank verzocht de bewindvoering op te heffen en is zij haar schulden zelf gaan aflossen. De vorderingen van de bank zijn door de consument in mei 2020 voldaan.

2.7 Ten aanzien van de roodstand heeft de bank de volgende registraties geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR): een achterstandscode (A) en een bijzonderheidscode 2 (opeising), beide geplaatst op 2 december 2013, en een bijzonderheidscode 3 (afboeking), geplaatst op 23 december 2015. Tijdens deze procedure heeft de bank de bijzonderheidscode 3 laten verwijderen. De werkelijke einddatum is 28 mei 2020.

2.8 Ten aanzien van het krediet heeft de bank de volgende registraties geplaatst in het CKI: een achterstandscode A, geplaatst op 7 april 2015, een bijzonderheidscode 2 (opeising), geplaatst op 2 juli 2015, en een bijzonderheidscode 3 (afboeking), geplaatst op 18 november 2015. De werkelijke einddatum is 28 mei 2020. Tijdens deze procedure heeft de bank de datum van de achterstandscode A gewijzigd van 7 april 2015 in 20 juni 2015. Ook heeft de bank de bijzonderheidscode 3 verwijderd.

2.9 In augustus 2021 heeft de consument de bank verzocht om de registratie te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. In december 2022 heeft de consument de bank nogmaals om verwijdering van de registratie verzocht. Ook ditmaal heeft de bank het verzoek afgewezen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties op haar naam in het CKI en vergoeding van haar schade van € 1.400,-. Aan deze vordering legt de consument de volgende argumenten ten grondslag.

2.11 De consument was niet op de hoogte van de roodstand. Zij is in 2012 uit Nederland gevlucht wegens een zeer slechte verstandhouding met haar vader en heeft sindsdien geen brieven over de roodstand of het krediet ontvangen. Haar vader, die nog op het adres woonachtig was, heeft de brieven niet aan haar doorgestuurd. De consument is in 2017 teruggekeerd naar Nederland en heeft, na een periode in opvanglocaties te hebben doorgebracht, haar leven opgepakt. Zij is gaan werken en studeren en heeft beschermingsbewind aangevraagd om haar schulden te regelen. Omdat zij niet tevreden was over haar bewindvoerder heeft zij het bewind laten beëindigen. Zij heeft daarbij op eigen kracht al haar schulden afgelost, waaronder die van de bank. Om die reden is de bijzonderheidscode 3 onterecht. De consument wenst deze periode graag achter zich te laten. De consument beschikt sinds medio 2018 over een eigen inkomen en sinds halverwege 2022 werkt de consument als zzp-er in de zorg waarmee haar inkomenspositie aanzienlijk is verbeterd. Haar man werkt in vaste dienst. Zij wonen samen met hun dochter in een kleine woning met twee slaapkamers en willen graag een grotere woning. De consument wil graag een woning kopen in plaats van huren omdat zij hiermee vermogen kan opbouwen. De vordering van € 1.400,- ziet op de kosten die de consument aan Dynamiet Nederland heeft betaald voor het doen van het eerste verzoek tot verwijdering.

Het verweer

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Het belang van de bank bij handhaving van de registratie is gelegen in het beschermen van consumenten tegen overkreditering en het beperking van de financiële risico's voor kredietverstrekkers. Alleen bij uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan sprake zijn van aanpassing van een registratie. Alhoewel de bank zeker begrip heeft voor de situatie van de consument en de consument ook een compliment maakt voor de vorderingen die zij heeft gemaakt, komt het verzoek tot verwijdering te vroeg. De consument is pas sinds kort werkzaam als zelfstandige en beschikt nog niet over jaarcijfers, zodat haar financiële situatie niet voldoende inzichtelijk is. De bank betwijfelt ook of de consument om die reden wel in aanmerking komt voor een hypotheek. Daarnaast levert de enkele wens om een woning te kopen, alhoewel begrijpelijk, een onvoldoende zwaarwegende grond op voor verwijdering van de registraties.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de beide A2-coderingen op naam van de consument in het CKI moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

Technische juistheid van de registraties

3.2 De consument heeft gesteld dat zij ten aanzien van de roodstand geen vooraankondiging heeft ontvangen en dat de bank niet heeft aangetoond dat deze is verzonden. Daarmee stelt zij de technische juistheid van registratie aan de orde. De commissie ziet echter aanleiding om eerst in te gaan op de belangenafweging.

Het beoordelingskader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, 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 deze belangen.

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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond 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.

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

De registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar na plaatsing van de werkelijke einddatum zichtbaar in het CKI. In deze zaak betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 28 mei 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in het concrete geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

De belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registratie toegelicht en heeft de met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.11. De argumenten van de bank zijn weergegeven in overweging 2.12.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank onvoldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.9 De commissie heeft begrip voor de omstandigheden waaronder de consument in 2012 Nederland heeft verlaten en naar Egypte is verhuisd. Het is begrijpelijk dat de overeenkomsten met de bank in deze hectische periode aan haar aandacht zijn ontsnapt. Nadien heeft de consument deze, en andere, zaken echter wel op hun beloop gelaten. De consument heeft dit ter zitting ook erkend. Vanaf 2017/2018 is echter te zien dat de consument actief stappen heeft gezet om haar leven weer op de rit te krijgen. Zij heeft een baan gevonden en is daarnaast weer begonnen aan een studie. Zij heeft haar bewind laten beëindigen omdat zij hiermee te weinig resultaat boekte en zij heeft zelfstandig een plan gemaakt om haar schulden af te lossen. In ongeveer twee jaar tijd is het de consument ook gelukt om alle schulden af te lossen. Na het afronden van haar studie is zij als zzp-er begonnen in de zorg. Het is de commissie gebleken dat zij hiermee een goed inkomen vergaart. Weliswaar ontbreekt een volledig inzicht in het besteedbaar inkomen, maar de commissie heeft op basis van de toelichting van de consument ter zitting de indruk dat de consument georganiseerd is en verstandig omgaat met haar geld. Aan de bank kan worden toegegeven dat de consument pas sinds een jaar zzp-er is, echter hier staat tegenover dat de consument in de jaren daarvoor ook een stabiel inkomen genoot uit arbeid en dat de vraag naar professionals in de zorg de komende tijd waarschijnlijk niet zal afnemen. Daarnaast beschikt ook de echtgenoot van de consument over een stabiel inkomen op basis van een vast dienstverband. De commissie is daarom van oordeel dat sprake is van een voldoende stabiele financiële situatie die al geruime tijd duurt en waarvan voldoende aannemelijk is dat deze de komende jaren niet ingrijpend zal wijzigen.

3.10 Voor de commissie weegt verder mee dat sprake is van vorderingen die voortkomen uit overeenkomsten die de consument op relatief jonge leeftijd heeft afgesloten. In dit geval lijkt geen sprake te zijn van structurele wanbetaling. Niet is gebleken dat de consument nu nog schulden heeft en ook is geen sprake van andere negatieve registraties op haar naam. Van de bewaartermijn, die op 28 mei 2020 is aangevangen, is inmiddels drie jaar verstreken. In deze periode heeft de consument laten zien dat haar financiële situatie aanzienlijk is verbeterd ten opzichte van de periode voor 2018 en dat deze situatie een voldoende stabiel en structureel karakter heeft. Dat de consument of de financiële sector nog verdere bescherming behoeft tegen overkreditering, volgt niet uit de feiten. De consument heeft voorts voldoende aannemelijk gemaakt dat de registratie de consument daadwerkelijk belemmert bij het aangaan van een woning-financiering. Ook heeft de commissie oog voor de wens van de consument om het verleden af te kunnen sluiten.

3.11 De commissie ziet in bovengenoemde omstandigheden voldoende aanleiding om te bepalen dat voor beide registraties de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 moeten worden verwijderd.

Conclusie

3.12 De uitkomst van de belangenafweging is dat de bank de A2-coderingen van beide registraties moet verwijderen.

Berichten over de roodstand

3.13 Nu de commissie op grond van de belangenafweging tot het oordeel is gekomen dat de A2-coderingen verwijderd moeten worden, kan de vraag naar de technische juistheid van de registraties in het midden blijven.

Schadevergoeding

3.14 Ondanks de gegrondheid van de klacht van de consument wijst de commissie de vordering tot vergoeding van de kosten van Dynamiet Nederland van € 1.400,- af. Niet gesteld of gebleken is dat deze kosten vallen onder het kostenbegrip van vraag 22 lid 1 van het reglement.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de A2-coderingen van beide registraties op naam van de consument binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR.

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

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.

(…)