Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0459 (mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Ten aanzien van de andere (bijzonderheids)coderingen heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: 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 heeft van 8 oktober 2018 t/m 2 april 2019 in detentie gezeten.

2.2 De consument hield bij de bank een betaalrekening met daaraan gekoppeld een creditcard aan.

2.3 Begin januari 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat er een ongeoorloofde debetstand is op zijn betaalrekening. Op 29 januari 2019 heeft de bank een achterstandsmelding laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR). De bank heeft de openstaande vordering opgeëist en op 21 februari 2019 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. De bank heeft het dossier vervolgens overgedragen aan het incassobureau. Op 19 maart 2019 heeft de bank een bijzonderheidscodering 3 in het CKI laten registreren.

2.4 Na afloop van zijn detentie heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau en is er een betalingsregeling afgesproken. In november 2021 heeft de consument de openstaande vordering (€ 2.161,20) volledig voldaan en is er een einddatum (8 november 2021) geregistreerd bij het CKI. Deze datum geeft aan dat de vordering is voldaan. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het CKI en zal op 8 november 2026 verdwijnen.

2.5 Bij brief van 10 november 2021 heeft de consument het incassobureau verzocht om de registraties te verwijderen. Op 18 november 2021 heeft het incassobureau aan de consument kenbaar gemaakt dat diens verzoek wordt afgewezen. Op 24 november 2021 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.
Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Door de registraties kunnen de consument en zijn nieuwe partner geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor een grotere woning.
- De betalingsachterstanden en de daarmee samenhangende registraties zijn het gevolg van het feit dat de consument een aantal maanden in detentie heeft gezeten. Zonder de detentie was dit niet gebeurd.

Tijdens de detentieperiode kon hij geen contact opnemen met het incassobureau. Na de detentie heeft hij zijn werk weer kunnen hervatten. Hij heeft toen ook contact opgenomen met zijn schuldeisers en heeft hij onder andere met het incassobureau een betalingsregeling getroffen voor de debetstand. De consument heeft maandelijks het overeengekomen bedrag voldaan en heeft daarnaast ook nog extra gespaard om op de openstaande schuld sneller te kunnen aflossen. Hierdoor kon de consument in november 2021 het resterende openstaande bedrag van de bank in een keer voldoen.

- Hij wil graag met een schone lei beginnen. Door de detentie is hij ook onder andere zijn huis kwijtgeraakt.

Het verweer

2.7 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

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de bank gevoerde verweer over de behandelbaarheid van de klacht. De vraag is of de consument – zoals de bank betoogt – te laat heeft geklaagd.

3.2 De bank heeft in haar verweerschrift gesteld dat de consument zijn klacht niet binnen de in artikel 5.1 van het reglement genoemde termijnen heeft ingediend. De bank heeft in dit kader aangevoerd dat de consument al in april 2020 een klacht bij de bank heeft ingediend en pas in november 2021 zijn klacht bij Kifid heeft ingediend. Dat is volgens de bank te laat.

3.3 Uit de in het dossier aanwezige stukken blijkt dat de consument op 29 april 2020 een verwijderingsverzoek bij de bank heeft gediend. Dit verzoek is op 30 april 2020 door de bank afgewezen. Ook blijkt uit het dossier dat de consument, vlak na het aflossen van de schuld en het plaatsen van de einddatum, het incassobureau bij brief van 10 november 2021 opnieuw heeft verzocht om de registraties te verwijderen. Het incassobureau heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument op 24 november 2021 zijn klacht bij Kifid heeft gediend.

3.4 Naar het oordeel van de commissie moet het verwijderingsverzoek van 10 november 2021 als een nieuwe klacht worden beschouwd omdat er in november 2021, vergeleken met april 2020, sprake was van nieuwe (gewijzigde) feiten en omstandigheden. Nu de consument zijn klacht na de afwijzing van het incassobureau van 18 november 2021 op 24 november 2021 bij Kifid heeft ingediend, heeft hij zijn klacht binnen de in artikel 5.1. van het reglement genoemde termijnen bij Kifid ingediend. De klacht is dus tijdig ingediend. Het verweer van de bank op dit punt wordt verworpen en de commissie oordeelt dat de klacht behandelbaar is.

Inhoudelijke beoordeling

3.5 Nu de klacht behandelbaar is, dient de commissie te beoordelen of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.6 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de bijzonderheidscode 3 ten onrechte niet is verwijderd omdat de vordering volledig is voldaan en ook overigens ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beoordeling van bijzonderheidscode 3

3.7 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient (in dit geval) de bank een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt.

3.8 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank op 19 maart 2019 de openstaande vordering overgedragen aan een incassobureau en de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt. In november 2021 heeft de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald en heeft de bank een werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op 19 maart 2019 de bijzonderheidscode 3 laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist. Doordat de consument de vordering alsnog volledig heeft betaald, geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan.

Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie oordeelt -daarom – in lijn met haar eerdere uitspraken – dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.[1] De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

Beoordeling van de overige coderingen (A2)

3.9 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 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 berusten op deze grondslag.[2] 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. 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]

---

[1] GC Kifid nrs. 2022-0158, 2022-0159, 2022-0240, te vinden op www.kifid.nl.

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

[3] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.11 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

3.12 In overweging 2.6 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de negatieve registraties wordt belemmerd.

3.13 De bank voert aan 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 bij andere kredietaanbieders. De bank voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. De consument was zelf verantwoordelijk voor het in verband met zijn detentie doorgeven van een nieuw (tijdelijk) adres. Daarbij komt dat de vordering pas zeer recent (november 2021) is afgelost. Het verwijderen van de registratie zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.14 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. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument graag met een schone lei wil beginnen en een hypothecaire geldlening wil afsluiten. Dit wordt ook duidelijk uit het feit dat de consument na afloop van de detentie proactief met zijn schulden aan slag is gegaan. Wat echter in zijn nadeel weegt, is het feit dat hij de bank niet op de hoogte heeft gesteld van zijn nieuwe adres en ook overigens geen contact heeft opgenomen met de bank om zijn situatie te bespreken. Hoewel de tijd in detentie niet eenvoudig zal zijn geweest, had het op de weg van de consument gelegen om de bank te informeren over zijn nieuwe (tijdelijke) adres. De thans door hem als nadelig geduide gevolgen vallen binnen zijn risicosfeer aangezien hij geen adreswijziging heeft doorgegeven en daardoor in detentie geen berichten van de bank heeft ontvangen. Voorts is van belang dat sinds de laatste betaling in november 2021 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Er zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is.

Verder zijn deze registraties niet de enige (negatieve) registraties op naam van de consument. Naar het oordeel van de commissie vraagt het kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken.

3.16 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. De commissie kan zich wel voorstellen dat indien over enige tijd nog steeds sprake is van een financieel stabiele situatie van de consument en zijn huidige partner, een andere belangenafweging mogelijk is.

3.17 Dit betekent dat de klacht met betrekking tot de andere registraties dan de bijzonderheidscode 3 ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

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 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 einddatum;

(…)

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.

(…)

6. (…)

Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.

7. (…)

8. (…)

9. 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 geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

(…)

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 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;
(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)