Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0221

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	17 maart 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. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat handhaving van de registraties in dit geval niet gerechtvaardigd is, gelet op de huidige (financieel) stabiele situatie van de consument. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 9 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam], Center of Expertise BKR.

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 Op enig moment heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank. De consument heeft in augustus 2008 bij de bank een studentenkrediet afgesloten met een limiet van € 5.000,-. De betaalrekening en het krediet zijn geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Nadat er betalingsproblemen ontstonden heeft de bank op 3 april 2013 bij het krediet en op 4 juni 2013 bij de betaalrekening een achterstandscodering aan beide registraties laten toevoegen. Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank de incasso van de vordering overgedragen aan een incassobureau en de vorderingen als voorlopig oninbaar afgeboekt. Als gevolg hiervan heeft de bank in september 2014 de bijzonderheidscodering 3 aan de registraties laten toevoegen.

2.3 Op 5 november 2014 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau en medegedeeld dat hij werkloos is en niets kan aflossen. In april 2015 hebben partijen een betalingsregeling afgesproken van € 50,- per maand voor de periode van één jaar. Vanaf juni 2016 heeft de consument maandelijks een bedrag van € 100,- betaald. Medio 2016 heeft het incassobureau de consument benaderd voor herziening van de betalingsregeling. De consument heeft geen gehoor gegeven aan de verzoeken van het incassobureau tot het overleggen van een inkomsten- en uitgavenformulier.

2.4 De bank heeft op 4 augustus 2016 besloten om de vordering over te dragen naar een gerechtsdeurwaarder. De gerechtsdeurwaarder heeft de consument op 5 augustus 2016 een aanmaning gestuurd. In reactie hierop heeft de consument contact opgenomen en kenbaar gemaakt dat er een betalingsregeling is afgesproken en hij die naleeft. In september 2016 heeft de consument met de gerechtsdeurwaarder een betalingsregeling van € 100,- per maand getroffen.

2.5 In juni 2018 heeft de consument bij de gerechtsdeurwaarder aangegeven de maandtermijn te willen verhogen naar € 200,-. In reactie hierop heeft de gerechtsdeurwaarder verzocht om een inkomsten- en uitgavenformulier en de consument heeft kenbaar gemaakt niet te begrijpen waarvoor dit nodig is. De gerechtsdeurwaarder heeft de consument op 11 juli 2018 bericht dat zij nog geen voorstel heeft ontvangen en een dagvaarding gaat uitbrengen.

2.6 Per 8 juli 2016 heeft de bank aan de registraties de bijzonderheidscodering 2 (opeising) laten toevoegen.

2.7 Op 16 augustus 2018 heeft de consument het inkomsten- en uitgavenformulier met bijlagen opgestuurd naar de gerechtsdeurwaarder en aangegeven het maandbedrag te willen verhogen naar € 250,-. Op 20 augustus 2018 heeft de gerechtsdeurwaarder de nieuwe regeling bevestigd. Het incassobedrag is niet aangepast van € 100,- naar € 250,- per maand.

2.8 De consument heeft tot juli 2020 € 100,- per maand voldaan waarna de consument een slotbetaling van € 4.071,84 heeft verricht en de bank de werkelijke einddata bij het krediet en de betaalrekening heeft laten plaatsen in het CKI.

2.9 Nadat de bank het verzoek van de consument om de registraties in het CKI te verwijderen afwees, heeft de consument zijn klacht daarover bij Kifid ingediend.

De bank heeft gedurende deze procedure de bij beide registraties geplaatste bijzonderheidscodering 3 laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties in het CKI van de Stichting BKR. Primair omdat de coderingen 2 volgens de consument ten onrechte zijn geplaatst en de vorderingen ten onrechte uit handen zijn gegeven aan de deurwaarder. De consument heeft aangevoerd te hebben voldaan aan de betalingsregeling en heeft zelfs initiatief getoond om het maandbedrag te verhogen. Subsidiair dienen de registraties verwijderd te worden omdat de belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan de belangen tot handhaving daarvan.

In dit verband heeft de consument de volgende argumenten aangedragen:

- In 2013 ten tijde van plaatsing achterstandsmeldingen en coderingen zat de consument in een moeilijke tijd (gestopt met zijn studie, werkzaam op oproepbasis) die niet vergelijkbaar is met zijn huidige situatie (afgestudeerd, vaste baan). Sinds 2016, vanaf het moment dat de consument een vaste baan heeft, heeft hij zich aan de betalingsregeling van € 100,- gehouden, zelfs het initiatief getoond om de maandtermijn te verhogen en de vorderingen uiteindelijk volledig voldaan.

- De financiële situatie van de consument is al lange tijd stabiel. Hij heeft geen andere kredieten, heeft spaargeld en heeft als adviseur schuldhulpverlening ook ervaring met het stabiliseren en op orde brengen van financiën. Ook zijn vrouw geniet inkomen uit vast dienstverband. Hij vormt dus geen risico voor krediet-verstrekkers en hoeft niet te worden beschermd voor overkreditering.

- De consument wil graag een hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een nieuwe woning. Het afsluiten van een hypothecaire geldlening lukt vanwege de negatieve registraties in het CKI niet, terwijl zijn financiële situatie op orde is. Hij woont met zijn partner en hun twee kinderen in een huurwoning die niet aan hun wensen voldoet.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd en stelt dat sprake is van juist geplaatste coderingen en de belangen van de financiële sector bij behoud van de coderingen prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering. De bank heeft deze stellingen als volgt onderbouwd:

- Er is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening en daarna ook een achterstand in de betalingstermijn voor het krediet.

De bank heeft de consument gewaarschuwd voor de achterstanden en hem geïnformeerd over haar verplichting de achterstanden te melden bij Stichting BKR. Wat de bijzonderheidscoderingen 2 betreft, heeft de consument geweigerd om de gevraagde informatie te verstrekken en dat wordt bezien als een weigering tot het treffen van een passende betalingsregeling, hetgeen het inschakelen van een deurwaarder ten behoeve van het nemen van executiemaatregelen heeft gerechtvaardigd.

- Het belang van de registratie in het CKI is tweeledig. Ten eerste wordt de consument daarmee beschermd tegen overkreditering. Ten tweede levert de registratie voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Er is geen sprake van een aantoonbaar zwaarwegend belang dat zou moeten leiden tot vroegtijdige verwijdering van de correcte registraties.

- Er is sprake geweest van een langdurig traject, de consument heeft niet gereageerd op de contactpogingen van de bank, het contact met het incassobureau verliep moeizaam, er was een deurwaarder nodig om tot inning van de vorderingen te komen en het is relatief kort geleden dat de schuldensituatie is afgesloten.

- Tot slot dient de bewaartermijn van vijf jaar om herhaling tegen te gaan. Dit is een redelijke termijn die in principe niet moet worden verkort.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat dient te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.3 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.[2]

3.4 De registraties bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld, zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 8 juli 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 Vast staat dat de consument in 2013 een achterstand heeft laten ontstaan op het krediet en het saldo op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand vertoonde. De achterstand is lange tijd onbetaald gebleven, de consument is niet altijd in contact gebleven met de bank en heeft op een bepaald moment geen gehoor gegeven aan de verzoeken tot het overleggen van een ingevuld inkomsten- en uitgavenformulier. Wel heeft de bank vanaf april 2015 maandelijks een bedrag geïncasseerd, heeft de consument pogingen ondernomen om het maandbedrag te verhogen en heeft de consument de vorderingen volledig voldaan. De consument zegt het enige tijd financieel zwaar te hebben gehad door persoonlijke omstandigheden. Hij was destijds jong, gestopt met zijn studie en was werkzaam op oproepbasis. Omdat hij niet elke week werd opgeroepen, kon hij niet aan zijn betaalverplichting voldoen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Inmiddels heeft hij zijn studie afgerond, al geruime tijd een vaste baan en ook zijn partner heeft een inkomen uit vast dienstverband. Samen hebben zij een behoorlijke buffer en hebben zij toegelicht vanaf 2016 altijd aan hun betalingsverplichtingen te hebben voldaan en verstandig met hun financiële middelen om te gaan. Zij willen uit hun huurwoning en naar een koopwoning verhuizen. Hun huidige woning voldoet niet aan hun wensen. Vanwege de negatieve registraties kan de consument geen financiering verkrijgen en daarmee is het belang van de consument bij de beoordeling van zijn verzoek gegeven.

3.7 Uit bovenstaande blijkt dat er gelet op het tweeledig doel van de kredietregistratie destijds alle reden was om het betaalgedrag van de consument aan Stichting BKR door te geven. De consument heeft erop gewezen dat hij sinds 2016 in een financieel stabiele situatie verkeert en sinds juli 2020 schuldenvrij is. Dat hij schoon schip heeft gemaakt, betekent, zoals de bank terecht heeft aangevoerd, niet zonder meer dat de registraties meteen worden doorgehaald. Daarvoor geldt in beginsel een termijn van vijf jaar waarin geen nieuwe schulden onbetaald zijn gelaten. Van de bewaartermijn is nog geen drie jaar verstreken.

3.8 In dit geval is echter het in stand laten van de registraties voor de resterende periode van de bewaartermijn disproportioneel. De consument verkeert in een andere levensfase, heeft kennis van het beheren van financiën, heeft een eigen inkomen en ook een inkomenspartner, samen hebben zij een stabiele financiële positie en de verwachting is dan ook gerechtvaardigd dat zijn financiële situatie de resterende periode van de bewaartermijn (en in de verdere toekomst) stabiel blijft. De consument had weliswaar in contact moeten blijven met de bank en inzage moeten geven in zijn inkomsten en uitgaven, maar heeft zijn verantwoordelijkheid genomen door de betalingsregeling(en) na te komen en uiteindelijk zijn gehele schuld bij de bank af te betalen. Als het om hem gaat, is het tweeledig doel van de kredietregistratie dan ook niet langer aan de orde. Er zijn geen aanwijzingen dat kredietverstrekkers inzage behoeven in de betaalhistorie van de consument. De kans op nieuwe schulden is naar het oordeel van de commissie zeer beperkt.

Conclusie

3.9 De commissie komt tot de conclusie dat het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registraties nog zichtbaar blijven in het CKI. De commissie acht het daarom nog langer voortduren van de geregistreerde achterstandscode en de bijzonderheidscodering 2 bij beide registraties niet proportioneel. De commissie wijst het verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de coderingen dan ook toe.

3.10 Aangezien de vordering inhoudende dat de bijzonderheidscoderingen 2 in het kader van de belangenafweging moeten worden verwijderd, wordt toegewezen komt de commissie niet toe aan de beoordeling van de vraag of de bijzonderheidscoderingen 2 technisch juist zijn.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de achterstandscoderingen en de bijzonderheids-coderingen 2 in het CKI van Stichting BKR op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 de 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; (…)

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. (…)