Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0168
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Datum uitspraak	: 2 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

BKR registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie heeft geoordeeld dat de registratie van de achterstandsmelding op terechte gronden is geplaatst, van een toezegging van de bank om niet over te gaan tot het plaatsen van een negatieve registratie niet is gebleken en de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Op 17 april 2009 heeft de consument een studentenlimiet van € 1.000,- op zijn betaalrekening bij de bank verkregen. Per 30 november 2011 zijn partijen een nieuwe overeenkomst aangegaan en is de limiet verhoogd naar € 2.500,-. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) aangemeld onder contractnummer [nummer].

2.2 Vanwege een achterstand in de betalingsverplichting heeft de bank de consument op 16 mei 2017 een eerste aanmaning verstuurd. Nadien heeft de bank nog acht aanmaningen verstuurd en op 4 november 2017 heeft de bank de consument per brief en bankmail in kennis gesteld van haar verplichting om een betalingsachterstand te melden bij BKR. Op 21 november 2017 heeft de bank de consument nogmaals geïnformeerd over de betalingsachterstand en haar verplichting om deze te melden bij BKR. De bank heeft het krediet per brief van 25 november 2017 opgeëist.

2.3 Bij het contract in het CKI heeft de bank per 4 december 2017 een achterstandscodering (A) laten plaatsen. Eind december 2017 heeft de bank besloten om de incasso van de vordering over te dragen aan een incassobureau.

2.4 Per 6 februari 2018 heeft de bank het contract in het CKI laten voorzien van bijzonderheidscode 2.

2.5 Op 26 juni 2018 heeft de consument per e-mail contact opgenomen met het incassobureau. Hier opvolgend heeft het incassobureau de door de bank verzonden brieven toegezonden aan de consument.

2.6 Op 2 juli 2018 heeft de consument een bezoek gebracht aan de bank. Partijen hebben gesproken over de betalingsachterstand. Vervolgens heeft de consument een betalingsregeling getroffen met het incassobureau. Dit is per 3 juli 2018 vastgelegd in het CKI met de bijzonderheidscode 1.

2.7 Per 30 december 2020 heeft de consument zijn betalingsachterstand ingelopen en heeft de bank de bijzonderheidscode H laten plaatsen.
De consument heeft het krediet op 1 februari 2021 afbetaald. De consument heeft geconstateerd dat de werkelijke einddatum ten onrechte nog niet was geregistreerd in het CKI en de consument heeft zijn onvrede kenbaar gemaakt bij de bank. In reactie hierop heeft de bank de consument op 16 december 2021 bericht dat zij de werkelijke einddatum per abuis niet heeft laten plaatsen per 1 februari 2021. De bank heeft dit met terugwerkende kracht hersteld.

De klacht en vordering

2.8 De registratie van de code A is volgens de consument ten onrechte geplaatst. De consument verbleef van december 2016 tot en met juni 2018 in Curaçao en hij stelt geen voor-aankondiging te hebben ontvangen.

2.9 Verder stelt de consument dat de negatieve registraties vroegtijdig verwijderd dienen te worden.

Na ongeveer drie maanden geen gebruik te hebben gemaakt van de betaalrekening kon de consument niet meer inloggen in zijn internetbankieromgeving. De consument dacht dat de betaalrekening was overgenomen door een faillissement verzekering. In juli 2018 heeft de consument een bezoek gebracht aan een bankkantoor. De consument heeft toen begrepen dat sprake was van een blokkade van de betaalrekening en niet de overname door een faillissement verzekering. Tijdens het gesprek heeft de consument om een betalingsregeling gevraagd en heeft hij begrepen dat de bank in het geval dat door de consument gevraagd wordt om een regeling geen negatieve registratie aan BKR wordt doorgegeven. De medewerker van de bank heeft hem vervolgens verwezen naar het incassobureau.

2.10 Het belang van de consument is gelegen in de wens om een kort lopende roodstandfaciliteit af te sluiten. De consument had eind vorig jaar onverwacht hoge uitgaven en wenste dit als back-up. Verder heeft de consument aangegeven dat hij volgend jaar graag een huis wil kopen. Hij stelt dat huren voor hem duurder wordt dan de lasten die voortvloeien uit een koopwoning. Tot slot heeft de consument gesteld dat zijn huidige financiële situatie gezond is.

Het verweer

2.11 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 gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek van de consument moet honoreren om de geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI op naam van de consument te (doen) verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Dit wordt hierna toegelicht.

Mocht de bank overgaan tot het (laten) registreren van de achterstandscodering?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument medio 2017 een betalingsachterstand op zijn studentenlimiet had. Tussen partijen staat ter discussie of de bank heeft voldaan aan haar verplichting om de consument schriftelijk te waarschuwen dat er een betalingsachterstand dreigde te ontstaan, welke achterstand zou leiden tot het doen van een achterstandsmelding bij BKR wanneer die niet zou worden ingelopen.

3.3 De bank heeft aangevoerd de consument over de ongeoorloofde betalingsachterstanden en haar verplichting om deze te melden bij BKR te hebben geïnformeerd door het versturen van brieven naar het bij haar bekende adres. Naast de verzending per brief heeft de bank ook een vooraankondiging verstuurd per bankmail.

De bank heeft haar stelling onderbouwd door de aan de consument toegezonden brieven te overleggen. De consument heeft gesteld dat berichten van de bank niet door hem zijn ontvangen. De consument heeft toegelicht dat hij van december 2016 tot en met juni 2018 in Curaçao verbleef en niet meer kon inloggen in zijn internetbankieromgeving na drie maanden geen gebruik te hebben gemaakt van zijn betaalrekening. De consument heeft aan de bank geen adreswijziging gestuurd.

3.4 De bank heeft de brieven verstuurd naar het bij haar bekende adres en zij mocht erop vertrouwen dat deze correspondentie de consument zou bereiken. Indien de consument wilde dat de bank de correspondentie naar zijn nieuwe adres zou sturen of via een andere weg aan hem had willen doen toekomen, had het op de weg van de consument gelegen om dit bij de bank kenbaar te maken. Het is niet gebleken dat de consument de bank een adres-wijziging heeft toegestuurd. Hiermee ligt het feit dat hij belangrijke post van de bank niet heeft ontvangen, gelet op het bepaalde in artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek, in zijn risicosfeer.

Toezegging van de bank?

3.5 De consument heeft verder gesteld dat de negatieve registraties verwijderd dienen te worden, omdat de bank dat in juli 2018 aan hem zou hebben toegezegd. De bank heeft betwist dat sprake is geweest van een toezegging. De bank heeft toegelicht dat zij uit de notitie van het bezoek van de consument aan de bank heeft opgemaakt dat aan de consument is medegedeeld dat de rekening bij het incassobureau loopt en dat de consument met het incassobureau contact kan opnemen voor een betalingsregeling. Partijen hebben volgens de bank niet gesproken over de gevolgen van het treffen van een betalingsregeling op de registratie bij BKR.

3.6 Vaststaat dat door partijen is gesproken over de achterstand en de wijze waarop een betalingsregeling getroffen kan worden. Anders dan de blote stelling van de consument, is de commissie niet gebleken dat de bank een toezegging heeft gedaan. Gelet op het moment waarop partijen met elkaar hebben gesproken (medio 2018), acht de commissie dit ook niet waarschijnlijk. Zoals de bank heeft betoogd stonden de achterstandsmelding en de opeising al sinds week 49 van 2017 in het CKI vermeld en gaat de bank niet lichtvaardig om met de verwijdering hiervan. Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is niet vast komen te staan dat sprake is geweest van een concrete toezegging door de bank.

3.7 Gelet op het voorgaande kan worden geconcludeerd dat de betalingsachterstand van de consument terecht door BKR in het CKI zijn geregistreerd met een achterstandscodering en dat die registraties volgens de regels van het Algemeen Reglement CKI is uitgevoerd.

Zijn de registraties disproportioneel?

3.8 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van negatieve registraties 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.

3.9 De BKR-registratie houdt 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 verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd - de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.10 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]

3.11 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij 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 1 februari 2026. 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.

3.12 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

---

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

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Belangenafweging

3.13 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De registratie van bijzonderheidscoderingen zijn in zijn algemeenheid relevante gegevens die niet lichtvaardig mogen worden gewist, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd dat zij geen zwaarwegend belang voor verwijdering bij de consument ziet. De noodzaak voor het kopen van een woning is niet duidelijk, aldus de bank. Daarnaast is het de bank niet duidelijk waarom het afsluiten van een roodstandfaciliteit niet kan wachten tot een later moment en waarom een onverwachte uitgave alleen met de roodstandfaciliteit gefinancierd kan worden.

3.14 De consument voert aan dat zijn belang erin is gelegen dat hij graag een woning wil kopen en dat de BKR-registraties hem hierin belemmert. Hij heeft toegelicht dat in zijn huidige situatie een huurwoning duurder wordt dan een koopwoning. Verder wenst de consument graag een roodstandfaciliteit af te sluiten om onverwachte uitgaven te kunnen opvangen. Ter onderbouwing heeft de consument een afwijzing van een aanvraag voor een roodstandfaciliteit overgelegd. Daarmee heeft de consument voldoende belang gesteld bij de verwijdering van de negatieve registraties.

3.15 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie, zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.16 De reden van het ontstaan van de betalingsproblemen van de consument is de commissie niet bekend. Ook heeft de consument zijn huidige financiële situatie erg summier toegelicht en niet nader onderbouwd. De commissie kan daarom bij de beoordeling niet meenemen of de financiële situatie van de consument inmiddels stabiel is. Wel blijkt uit de stukken dat de consument geen adreswijziging aan de bank heeft gestuurd, een jaar voor de bank niet bereikbaar is geweest, een lange tijd nodig heeft gehad om de betalingsachterstand in te lopen en de afwikkeling van de schuld van vrij recente datum is. Dat zijn feitelijke omstandigheden waarvan toekomstige kredietverstrekkers op de hoogte dienen te zijn bij de afweging om wel of niet een krediet te verstrekken. Verder heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de impact die hij ondervindt van de registraties zodanig is, dat deze ongedaan zouden moeten worden gemaakt. De belangen van de consument wegen daarom minder zwaar dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument in het CKI.

Conclusie

3.17 Op grond van voorgaande wordt het verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties in BKR afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de Verordening algemene 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;
(…)

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. (…)