Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0248

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / het reglement CKI

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidcodering 2 in het CKI van het BKR en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van de bank bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 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 hield een betaalrekening aan bij de bank (verder: de betaalrekening). Op deze betaalrekening kon de consument geoorloofd rood staan. Omdat de consument op enig moment niet meer voldeed aan de voorwaarden heeft de bank de kredietfaciliteit ingetrokken en is de consument verzocht het saldotekort van € 1.232,- te voldoen.

Door de bank is het saldotekort overgeboekt naar de en/of-rekening (verder: de en/of-rekening) van de consument en zijn (inmiddels ex-)partner, opdat de consument de betaalrekening kon blijven gebruiken voor ontvangst van inkomen en het voldoen van de vaste lasten.

2.2 Omdat de consument zijn verplichtingen niet nakwam, ook niet nadat de bank hierover contact had gezocht met de consument, heeft de bank de vordering opgeëist en de betaalrekening beëindigd. Op 7 april 2015 heeft de bank de achterstand (A) en de opeising (2) geregistreerd in het Centraal Kredietinformatiesysteem (verder: CKI) van Stichting BKR (verder: BKR). De vordering is door de bank overgedragen aan een incassopartner. Omdat de betaling nog altijd uitbleef heeft de incassopartner de consument gedagvaard. De rechter heeft de vordering van de bank op 9 november 2016 toegewezen.

2.3 Uiteindelijk heeft de consument in 2018 contact opgenomen met de incassopartner van de bank en heeft hij aangegeven dat de vordering reeds was voldaan en de negatieve registraties bij BKR verwijderd dienden te worden. Tot april 2020 liep er tussen partijen een discussie over het (voort)bestaan van de vordering en over vermeende fouten gemaakt door de incassopartner van de bank. Uiteindelijk is er toch een betalingsregeling overeengekomen waarbij de vordering (grotendeels) werd afgelost. Op 29 mei 2023 is er een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

2.4 De consument heeft de bank verschillende keren verzocht om de negatieve registraties bij BKR te verwijderen. Omdat de bank weigerde de registraties te verwijderen, heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De schulden zijn ontstaan als gevolg van het feit dat de ex-partner van de consument een gat in haar hand had. De en/of-rekening stond op naam van de consument en diens ex-partner. De ex-partner van de consument was, net als de consument, hoofdelijk aansprakelijk voor de en/of-rekening. De bank had dan ook niet alleen de consument, maar ook zijn ex-partner moeten aanschrijven over de schuld. Had de bank dat gedaan dan zou de schuld al veel eerder zijn afbetaald en de BKR-registraties zouden dan al veel eerder verwijderd kunnen worden.
- De bank vraagt om allerlei bewijsstukken voor verwijdering van de negatieve BKR-registraties, maar laat zelf na om diens vordering te onderbouwen met stukken wanneer daar door de consument of de deurwaarder om gevraagd wordt.
- De consument meent dat zijn financiële situatie inmiddels stabiel is. Hij is sinds 2019 in dienst bij zijn huidige werkgever en hij heeft inmiddels een vast contract. De consument kan zijn rekeningen netjes betalen. Er is wel nog sprake van een betalingsregeling bij een deurwaarder, maar die regeling wordt netjes nagekomen.

- De consument meent dat er sprake is van een medische noodzaak. Hij wenst een lening af te sluiten om een aantal medische kosten te kunnen betalen. De consument heeft dringend een kunstgebit nodig, maar niet alle kosten worden vergoed door zijn zorgverzekeraar. De consument heeft geen spaargeld waaruit hij deze kosten kan betalen en hij heeft daarom een lening nodig. Met de huidige negatieve BKR-registraties kan de consument geen lening verkrijgen.

Het verweer

2.6 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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de negatieve registraties niet hoeft te verwijderen en zij licht dit oordeel als volgt toe.

De registraties zijn technisch juist

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Algemeen reglement CKI (te vinden in de bijlage bij deze uitspraak), is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR. De bank heeft op 26 november 2014 en 22 december 2014 brieven gestuurd aan de consument waarin de bank heeft gewaarschuwd voor de achterstands-registratie bij BKR. De ontvangst van deze brieven wordt door de consument niet betwist. De achterstandsregistratie (A) is daarom technisch juist. Voor de registratie van een bijzonderheidscode is geen vooraankondiging vereist (zie artikel 13 lid 4 van het Algemeen reglement CKI). Nu er sprake is geweest van een opeising van het krediet(saldo) is de registratie van de bijzonderheidscode 2 technisch juist.

3.3 Ten aanzien van de einddatum merkt de commissie het volgende op. Tussen partijen heeft er een discussie plaatsgevonden over het (voort)bestaan van de vordering van de bank. De consument heeft in de procedure bij Kifid gesteld dat de bank haar vordering niet onderbouwd heeft met stukken. Uit het dossier blijkt echter dat de vordering van de bank is toegewezen door de rechter. Verder heeft de bank in ieder geval al begin 2020 aan de consument uitgelegd dat het saldo is voldaan vanuit de kredietrisicoreserve van de bank en er dus geen betaling vanuit de consument heeft plaatsgevonden. De consument heeft niet aangetoond dat er wel een betaling heeft plaatsgevonden, anders dan met de betalings-regeling waarbij de vordering uiteindelijk, zonder voorbehoud, op 29 mei 2023 (grotendeels) is afgelost.

Voor de commissie is geenszins aannemelijk geworden dat de bank geen vordering (meer) had en de registraties om die reden onjuist zouden zijn. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de einddatum van 29 mei 2023 correct is.

Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste 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. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis 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.

De afweging van de belangen van de consument en de bank

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.5.

3.9 De bank heeft aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.10 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 Allereerst staat vast dat de consument langere tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan en het lang geduurd heeft voordat de vordering (grotendeels) voldaan is. De commissie begrijpt dat de vordering mogelijk eerder voldaan had kunnen worden als de ex-partner van de consument ook op betaling was aangesproken. Echter, de consument was hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele schuld en de bank kon hem dan ook voor de gehele schuld aanspreken. De bank had niet de verplichting om daarnaast de ex-partner van de consument aan te spreken voor de schuld.

3.12 De commissie is er verder niet van overtuigd dat de consument zich inmiddels in een financieel stabiele situatie bevindt. Weliswaar heeft de consument een vaste baan en daarmee vaste inkomsten, maar er bestaat nog steeds een schuld waarvoor de consument maandelijks een bedrag aan een deurwaarder betaalt en de consument heeft geen financiële buffer. Sinds de laatste betaling aan de bank in mei 2023 is nog geen jaar van de bewaartermijn verstreken en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is en blijft. 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. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.13 Tot slot overweegt de commissie dat niet is komen vast te staan dat er een spoedeisend belang bij verwijdering is. De commissie wil van de consument aannemen dat hij een kunstgebit nodig heeft en de commissie snapt ook dat de consument dit graag zo snel mogelijk wil. Uit de stukken in het dossier is de medische noodzaak om op zeer korte termijn een kunstgebit aan te laten meten echter niet gebleken. Ook is de commissie er niet van overtuigd dat het deel van de kosten van een kunstgebit dat niet vergoed wordt door de zorgverzekeraar, dusdanig hoog is dat de consument dit alleen zou kunnen betalen als hij hiervoor een krediet afsluit.

3.14 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar ziet gelet op het voorgaande 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 en het belang van de consument om beschermd te worden tegen overkreditering.

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 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 / het Reglement CKI

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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 vaneen 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

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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig 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 lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke consument dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke consument niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke consument dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke consument de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke consument een herstelcode (H).

Artikel 14

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.

(...)

Artikel 39

1. (...)

2. De zakelijke consument moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke consument stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke consument wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling