Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1072

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
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

Samenvatting

Privacy. De bank heeft de negatieve BKR-registratie op naam van de consument niet op tijd verwijderd. De consument kwam daar zelf achter en heeft de bank daarop gewezen. Toen is de BKR-registratie alsnog verwijderd. De consument vordert onder meer excuses en een schadevergoeding van de bank. De bank heeft excuses, bloemen en een kleine vergoeding aangeboden aan de consument. De consument vordert een aanvullende vergoeding. De commissie is van oordeel dat weliswaar een inbreuk is gemaakt op de AVG, maar dat daar geen schade uit voortgevloeid is. Daarom wordt de vordering van de consument 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de reactie van de bank op de repliek en 6) de reactie daarop van de consumenten.

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 consumenten 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 Een van de consumenten (hierna: de consument) bankierde in het verleden met haar toenmalige onderneming bij de bank. In februari 2012 heeft de bank een achterstand op naam van de consument geregistreerd met een code A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). Ook heeft de bank in februari 2012 een code 2 (opeising) geregistreerd in het CKI. De consument is een betalingsregeling aangegaan met de bank. In 2016 heeft de bank daarom een code 1 (betalingsregeling) geregistreerd in het CKI. In november 2018 was de schuld van de consument bij de bank ingelost. Dat is toen echter niet verwerkt in het CKI van BKR met een 'werkelijke einddatum'.

2.2 Nadat de consumenten in april 2024 contact opnamen met de bank, is bovenstaande BKR-registratie in zijn geheel verwijderd, dus inclusief de achterstandsmelding en de bijzonderheidscoderingen 2 en 1.

De klacht en vordering

2.3 De klacht van de consumenten houdt in dat de bank de BKR-registraties 7 jaar te lang open heeft laten staan. Dat heeft de consumenten aanzienlijke problemen opgeleverd.

2.4 Volgens de consumenten is het op zichzelf terecht dat de consument als wanbetaler bij BKR is aangemeld, maar is het volgende mis gegaan. De consument heeft een regeling afgesproken met (de incassopartner van) de bank en daarmee is in november 2018 de laatste termijn van de schuld voldaan of afgekocht. Echter werd naast de registratie van 2012 een nieuwe A-codering opgevoerd. Een A-codering blijft volgens de regelgeving maximaal 5 jaar staan, maar in november 2023 werd de BKR van 2012 niet afgemeld.

2.5 De consumenten wisten niet dat er nog een A-codering stond en wisten dus ook niet dat die verwijderd moest worden. De consumenten kwamen hier bij toeval achter omdat zij op reis zouden gaan met vrienden en daarom in 2024 de creditcardlimiet wilden verhogen, van een creditcard bij een andere bank. De consumenten hebben contact opgenomen met de bank en zijn toen veel heen en weer gestuurd. Uiteindelijk kwamen zij terecht bij de afdeling Center of Expertise BKR. In eerste instantie kon die afdeling niets vinden. Nadat de consumenten screenprints hadden gestuurd, ontvingen zij een heel korte reactie, met geen woord van excuus. Dat de consumenten alles zelf moesten uitzoeken en opsturen, heeft hen veel tijd gekost en ergernis bezorgd. Toen zij hierover een klacht indienden, ontvingen zij in het geheel geen reactie. Niet eens een ontvangstbevestiging. Zij konden de klacht niet aangetekend verzenden, omdat de klacht moest worden ingestuurd naar een antwoord-nummer.

2.6 De consumenten vorderen dat de bank de ontvangst van hun klacht bevestigt, uitgebreide excuses maakt en een vergoeding voor de door hen geleden schade betaalt. Door de onterechte BKR-registratie hebben de consumenten zowel financiële schade als emotionele schade geleden en zij hebben tijd en moeite moeten besteden om dit opgelost te krijgen. De consumenten stellen dat hun schade € 5.000,- bedraagt.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De commissie kan alleen de klacht van de consument behandelen

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, noemt zij eerst een formeel punt. De consumenten hebben als echtpaar de klacht samen ingediend. De commissie begrijpt dat zij dat samen gedaan hebben, want zij hebben samen hinder ondervonden van de situatie en samen contact gezocht met de bank. De BKR-registratie stond echter alleen op naam van de consument, niet op naam van haar echtgenoot. Kifid behandelt alleen klachten van consumenten over hun eigen BKR-registratie. Omdat de klacht niet gaat over een BKR-registratie op naam van de echtgenoot van de consument, wordt zijn klacht officieel niet behandeld. Dat doet niets af aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, die hierna volgt.

Waarover oordeelt de commissie?

3.2 De consument vordert een ontvangstbevestiging van de klacht, excuses en een schadevergoeding. De bank heeft in de procedure bij Kifid alsnog op de klacht geantwoord. Daarmee is naar het oordeel van de commissie aan de eerste vordering tegemoet gekomen. Ook heeft de bank excuses gemaakt voor het niet tijdig verwijderen van de BKR-registratie en de gehele gang van zaken. De bank heeft die excuses kracht bij gezet door een bos bloemen naar de consument te sturen. Ook heeft de bank inmiddels € 25,- aan de consument betaald. De bank vond dat een passend bedrag, omdat binnen anderhalf uur nadat de consument de juiste afdeling van de bank benaderd had, die afdeling aan de consument heeft bevestigd dat de BKR-registratie verwijderd zou worden. De consument vindt een vergoeding van € 25,- echter een belediging en heeft de commissie daarom gevraagd om uitspraak te doen over de klacht.

3.3 De commissie ziet zich dus alleen nog gesteld voor de vraag of de consument recht heeft op een aanvullende vergoeding in verband met de te late verwijdering van de BKR-registratie.

De BKR-registratie

3.4 De consument stelt dat de BKR-registratie uit 2012 7 jaar te laat verwijderd is. Zij heeft daarbij een screenshot van de website van BKR gevoegd, waarop de tekst vermeld is:

> *"Hoe lang sta ik geregistreerd?*
>
> *Zo lang je krediet loopt, is dat bij ons bekend*

Nadat je een krediet hebt afgelost en de kredietverstrekker doorgeeft dat je krediet is beëindigd, blijven je gegevens nog 5 jaar staan.

Is er tijdens de looptijd van het krediet iets gebeurd? Je liep bijvoorbeeld een tijdje achter met je betaling. Dan blijft dat ook 5 jaar zichtbaar."

3.5 De commissie begrijpt dat de consument uit die tekst heeft opgemaakt dat de achterstandsmelding 5 jaar na 2012 verwijderd had moeten worden. Als je uitgaat van 5 jaar na 2012, had de code A in 2017 verwijderd moeten worden, 7 jaar eerder dan 2024, het moment waarop de registratie daadwerkelijk verwijderd is. De tekst op de website van BKR is echter een vereenvoudigde weergave van de regels die gelden voor BKR-registraties. Met de tekst op de website is bedoeld dat de bijzonderheden 5 jaar na aflossing van het krediet zichtbaar blijven. Dat is namelijk de regel. Dit stond al met zoveel woorden in het CKI reglement dat gold in 2012 en in 2024 staat dat nog steeds in het CKI reglement. In de bijlage bij deze uitspraak is de relevante bepaling opgenomen.

3.6 De bank heeft toegelicht dat in november 2018 een werkelijke einddatum geplaatst had moeten worden. Doordat dit niet gedaan is, is de BKR-registratie te lang blijven staan. Eigenlijk had de BKR-registratie uiterlijk 5 jaar na november 2018 verwijderd moeten worden, dus in november 2023. De commissie volgt de bank daarin. De BKR-registratie is dus niet 7 jaar te lang blijven staan, maar ongeveer een half jaar.

Inbreuk op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

3.7 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 verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 onder 7 AVG.[1]. Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Omdat de BKR-registratie te lang zichtbaar is gebleven, is de commissie van oordeel dat de bank niet voldaan heeft aan het beginsel van opslagbeperking, zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, onder e AVG.

Heeft de consument recht op schadevergoeding?

3.8 In artikel 82 van de AVG is bepaald dat de bank de consument die materiële of immateriële schade heeft geleden, een schadevergoeding dient te bieden, indien deze schade is geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG. De enkele schending van de AVG volstaat op zichzelf niet voor de toekenning van recht op schadevergoeding. Aangetoond moet worden dat daadwerkelijk schade is geleden en er een causaal verband bestaat tussen de schending van de AVG en de schade.[2]

---

[1] Zie ook de conclusie van de procureur-generaal ECLI:NL:PHR:2021:831, onder 3.2. en 3.3, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (*Österreichische Post*), te vinden op https://eur-lex.europa.eu.

Bij de beantwoording van de vraag of sprake is van immateriële schade, wordt volgens vaste jurisprudentie aansluiting gezocht bij artikel 6:106 lid 1, onder b van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage).[3] Daarin is het recht op schadevergoeding opgenomen in geval de consument in haar persoon is aangetast.

3.9 Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen. De aard en ernst van de normschending kunnen echter meebrengen dat de aantasting in de persoon mag worden aangenomen. De voorbeelden die de Hoge Raad hiertoe aanhaalt, zijn zeer ernstig: grootschalige rellen en de geboorte van een kind tegen de uitdrukkelijke anticonceptiewens in.[4]

3.10 De commissie is van oordeel dat de aard en ernst van de schending van het privacyrecht van de consument niet zodanig zijn dat een aantasting in haar persoon kan worden aangenomen. Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zij in haar persoon is aangetast. Dat de bank ten onrechte niet geregistreerd heeft dat de schuld ingelost was en dat de BKR-registratie daardoor ten onrechte ongeveer een half jaar langer in het CKI is blijven staan, is niet prettig voor de consument. De commissie heeft er oog voor dat de consument in de voorbereiding op een reis zelf moest ontdekken dat de BKR-registratie niet verwijderd was. Bovendien wil de commissie aannemen dat het enige moeite kostte om uit te zoeken wat de consument moest doen om de situatie te herstellen. Echter, deze omstandigheden leiden niet tot de conclusie dat sprake is van aantasting in de persoon in de zin van artikel 6:106 lid 1, onder b BW. De vordering tot het betalen van schadevergoeding in verband met een inbreuk op de AVG wordt daarom afgewezen.

3.11 De consument stelt daarnaast materiële (financiële) schade te hebben geleden, maar heeft dat desgevraagd niet onderbouwd. Ook op die grond kan de commissie daarom geen schadevergoeding toewijzen.

3.12 Ook vraagt de consument een vergoeding voor de tijd en moeite die het kostte om de BKR-registratie verwijderd te krijgen. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.[5] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking.

---

[3] Zie Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State (RvS), 1 april 2020, ECLI:NL:RVS:2020:898, RvS 5 juni 2024, ECLI:NL:RVS:2024:2311, Rechtbank Gelderland 4 oktober 2023, ECLI:NL:RBGEL:2023:5435 en GC Kifid 2020-064.

[4] Hoge Raad 15 maart 2019 (ECLI:NL:HR:2019:376) en GC Kifid 2020-064. Zie ook GC Kifid 2018-359.

[5] GC Kifid 2016-360, GC Kifid 2017-868, GC Kifid 2018-118, GC 2020-1033 en GC 2021-0671.

Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat zij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan. Ook een vergoeding voor eigen tijd en moeite wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 2024, 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

Deze bijlage bevat bepalingen uit het CKI reglement, het Burgerlijk Wetboek, en de AVG

CKI reglement 1 juli 2024

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 het 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 het CKI verwijderd.

2 Een jaar na de overlijdensmelding van een consument door een zakelijke klant worden alle gegevens van deze consument door Stichting BKR uit het CKI verwijderd.

3 Achterstanden op lopende overeenkomsten zonder actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de achterstand ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd. Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd. Bij een 'negatief' geregistreerde lopende overeenkomst waarbij geen achterstand en/of bijzonderheidscode(s) is/zijn gemeld met registratiedatum na de herstelmelding, wordt de gehele overeenkomst uit het CKI verwijderd.

4 Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd.

5 Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd. Bij afgelopen overeenkomsten worden achterstandsmeldingen 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 het CKI verwijderd.

6 Bijzonderheidcodes op lopende overeenkomsten, waarbij geen sprake is van een op de achterstand betrekking hebbende actuele herstelmelding, worden vijf (5) jaar na de reglementaire registratiedatum van de betreffende bijzonderheidscode ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd. Bijzonderheidscodes op lopende overeenkomsten met een achterstand en een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd, voor zover deze bijzonderheidcodes een registratiedatum hebben die ligt vóór de herstelmelding. Een 'negatief' geregistreerde lopende overeenkomst wordt in deze situatie geheel verwijderd, indien er geen achterstand en/of bijzonderheidcode(s) bij de overeenkomst is/zijn gemeld na de registratiedatum van de herstelmelding.

7 Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidcodes waarvan de registratiedatum ligt voor de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de reglementaire registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd. Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidcodes 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 het CKI verwijderd.

8 Een hypothecaire kredietovereenkomst wordt met de beëindiging van de preventieve betaalregeling geheel verwijderd, indien geen achterstand, herstelmelding en/of bijzonderheidcode(s) is/zijn gemeld.

9 De leden 3 en 6 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing indien tijdens de looptijd van de preventieve betaalregeling sprake is van een achterstand en/of andere bijzonderheidcode al dan niet voorzien van een actuele herstelmelding.

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit het 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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

11 Indien de zakelijke klant een contract, achterstand, herstelmelding en/of bijzonderheid verwijdert, is de zakelijke klant verplicht dit onder opgaaf van redenen aan Stichting BKR te melden.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. *indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;*

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

(...)

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 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.

(...)