Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0709

(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	15 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument staat met negatieve coderingen geregistreerd bij het BKR. Hij betwist de juistheid van de registraties niet, echter hij stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. De commissie is van 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 daarvan. 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader en zijn zus. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam] van het Center of Expertise BKR van de bank.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening met roodstandfaciliteit aan bij de bank. De roodstandfaciliteit staat geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.2 In 2017 zijn er ongeoorloofde achterstanden op de roodstandfaciliteit ontstaan. Tevens wordt in dat jaar executoriaal derdenbeslag gelegd op de betaalrekening van de consument. Per 23 oktober 2018 laat de bank een achterstandscodering A registreren in het CKI. Op 11 maart 2019 volgt een bijzonderheidscodering 3 (afboeking).

2.3 In april 2018 heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet (Studenten-krediet) afgesloten. Dit krediet wordt eveneens geregistreerd in het CKI. Na enige maanden ontstaan ook op dit krediet betalingsachterstanden. In dat kader laat de bank op 4 oktober 2018 een achterstandscodering A in het CKI plaatsen. Op 8 januari 2019 komt daar een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) bij.

2.4 Eind 2018 hebben de consument en de bank voor het eerst telefonisch contact. Tijdens dit gesprek geeft de consument aan werkloos te zijn en schulden te hebben. De bank draagt de dossiers over aan Vesting Finance (hierna: Vesting). Vesting heeft medio 2019 voor het eerst telefonisch contact met de consument.

2.5 In de jaren die volgen, worden er verschillende keren betalingsregelingen getroffen tussen Vesting en de consument maar deze worden door de consument niet of nauwelijks nagekomen. Ook doen de consument en de op enig moment door hem en zijn familie ingeschakelde budgetcoach enkele voorstellen tegen finale kwijting aan Vesting. Omdat deze voorstellen, ook niet na nadrukkelijk verzoek van Vesting, niet nader worden onderbouwd, worden deze door Vesting afgewezen.

2.6 Op 28 juni 2022 heeft de consument de volledige openstaande schuld van € 7.428,56 ter zake de beide kredietfaciliteiten in één keer afgelost. De bank heeft voor beide registraties 29 juni 2022 als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI en legt daaraan het volgende ten grondslag.

2.8 De consument heeft reeds op jonge leeftijd met behulp van zijn ouders een supermarkt overgenomen. De zaken gingen goed totdat de consument in 2016 een auto-ongeluk kreeg waardoor hij minder kon werken. De schulden liepen op waardoor de geestelijke gezondheid van de consument aanzienlijk verslechterde. Uiteindelijk heeft hij de supermarkt tegen een kwart van de werkelijke waarde verkocht. Met de opbrengst heeft de consument onderhandse leningen afgelost. Daarna beschikte hij niet meer over voldoende geld om aan zijn betalingsverplichtingen jegens de bank te voldoen.

2.9 Nadat het beter ging met de consument heeft hij zijn vrachtwagenrijbewijs gehaald. Hij is vervolgens als zzp'er bij een transportbedrijf gaan werken. Hij verdiende een goed salaris.

Nadat hij zijn zakelijke schulden gedeeltelijk had afgelost (een deel is kwijtgescholden), heeft hij zich gericht op zijn privé schulden bij de bank. Deze schuld heeft hij in één keer afgelost.

2.10 De consument heeft spijt van de ontstane achterstanden en de manier waarop hij zich tegenover de bank heeft opgesteld. Hij heeft zijn leven gebeterd. Hij woont thans nog bij zijn ouders maar wil graag een eigen woning kopen. Zijn ouders vinden dat het tijd is dat de consument op zijn eigen benen gaat staan zodat zij hun eigen leven kunnen gaan leiden. Vanwege de noteringen in het CKI kan de consument geen hypothecaire geldlening afsluiten en voor een sociale huurwoning komt hij vanwege zijn hoge inkomen niet in aanmerking. Het feit dat de consument geen eigen woonruimte kan vinden zorgt voor spanningen binnen het gezin. Ook is inmiddels zijn relatie verbroken omdat hij vanwege het ontbreken van een eigen woonruimte niet kon trouwen met zijn vriendin/verloofde.

2.11 Daarnaast wil de consument zijn huidige eenmanszaak uitbreiden door het leasen van een of meerdere vrachtwagens. Daarmee kan hij mensen in dienst nemen en zijn inkomen verhogen. Het is echter onmogelijk gebleken om een vrachtwagen te leasen vanwege de noteringen in het CKI. Doordat hij geen eigen vrachtwagen heeft, moest de consument stoppen bij zijn voormalige opdrachtgever. Dit transportbedrijf huurt nu alleen nog zzp'ers in die beschikken over een eigen vrachtwagen. Nadat de overeenkomst met zijn vorige opdrachtgever is beëindigd heeft de consument direct nieuw werk gevonden maar zijn inkomen is bij deze opdrachtgever een stuk lager.

Het verweer

2.12 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de registraties die zij op naam van de consument heeft laten plaatsen, moet laten verwijderen dan wel moet laten aanpassen. Nu de technische juistheid van de registraties niet ter discussie staat tussen partijen, zal de commissie zich alleen richten op de afweging tussen de belangen van de consument enerzijds en de belangen van de bank anderzijds.

Een opmerking vooraf

3.2 Tijdens de onderhavige klachtenprocedure heeft de bank de noteringen in het CKI aangepast. Concreet houdt dit in dat de bank de bijzonderheidscodes 3 (afboeking) bij zowel het doorlopend krediet als de roodstandfaciliteit verwijderd heeft nu de achterstanden volledig zijn ingelost door de consument. De bank heeft echter wel met terugwerkende kracht bij beiden een bijzonderheidscode 2 (opeising) geplaatst. Hoewel de opeising bij zowel het krediet als de roodstandfaciliteit in 2018 heeft plaatsgevonden, heeft de bank verzuimd dit destijds te registreren in het CKI. Dit is onzorgvuldig van de bank. Immers wordt de consument pas in de klachtenprocedure geconfronteerd met een aanvullende bijzonderheidscode. Desalniettemin heeft dit voor de technische juistheid van de noteringen geen gevolgen nu een en ander is toegestaan conform het Algemeen Reglement CKI.[1]

Het juridisch beoordelingskader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) alsmede het Algemeen Reglement CKI. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. In artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank). Dit is alleen anders wanneer de belangen van de consument zwaarder wegen dan deze belangen. De rechtmatigheid van de registratie in het CKI berust op deze grondslag.[2]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 consument. Als het bezwaar van de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de consument het recht dat zijn persoonsgegevens, en dus de registratie in het CKI, zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

[1] Artikel 11 Algemeen Reglement CKI.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Zijn de belangen van de consument bij verwijdering voldoende zwaarwegend?

3.6 De commissie stelt voorop dat zij heeft kunnen zien dat de consument sinds de aflossing van de schuld in juni 2022 een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Zijn leven bevindt zich in een rustiger vaarwater en hij heeft een goed inkomen. Ook spreekt voor hem dat hij na het verliezen van zijn opdrachten bij zijn eerdere opdrachtgever op hele korte termijn een nieuwe opdracht bij een nieuwe opdrachtgever heeft gevonden. Een en ander speelt echter nog te kort om te kunnen spreken van een bestendige situatie. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat een groot deel van de (zakelijke) schulden van de consument door andere crediteuren zijn kwijtgescholden.

3.7 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument zich in de jaren voorafgaand aan de aflossing van de schuld niet gedragen heeft als een goed schuldenaar. Uit het dossier is gebleken dat de consument vaak niet bereikbaar was voor de bank en Vesting, dat de meermaals gemaakte betalingsafspraken niet werden nagekomen en dat door de consument gedane schikkingsvoorstellen, ondanks nadrukkelijk verzoek daartoe door Vesting, niet onderbouwd werden. De bank heeft aangevoerd dat het lijkt alsof de consument pas bereid was om de schuld af te betalen toen hij vernam dat daarmee een einddatum aan zijn BKR-registratie zou worden toegevoegd. Wat daar verder van zij, de commissie is het met de bank eens dat de consument in de afgelopen jaren niet heeft laten blijken er alles aan te willen doen om de schuld bij de bank af te lossen.

3.8 Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument om een eigen woning te kopen en zijn eenmanszaak uit te breiden, zijn deze belangen onvoldoende zwaarwegend ten opzichte van de belangen van de bank om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. Overigens staat het de consument vrij om na verloop van tijd opnieuw een verzoek tot verwijdering van de registraties bij de bank neer te leggen. De bank heeft aangegeven het verzoek dan opnieuw te beoordelen. Wellicht valt de belangenafweging dan wel in het voordeel van de consument uit.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wet- en regelgeving opgenomen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. „persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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:*

   a. *(…)*

   b. *(…)*

   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.*

(…)

Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 11. Binnen welke termijn moet worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat die in het belang is van een goed werkende CKI.*