Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1044

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. C.P. Bleeker, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat, gelet op alle omstandigheden van het geval, het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het in stand houden daarvan. De vordering 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 24 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

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 heeft op 14 april 2007 met haar (inmiddels ex-)partner een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een kredietlimiet van € 28.000,-. De lasten voor het krediet werden afgeschreven van een gezamenlijke betaalrekening bij de bank.

2.2 In 2011 is een saldotekort ontstaan op de gezamenlijke betaalrekening. Als gevolg hiervan konden de lasten voor het doorlopend krediet niet meer van de rekening worden afgeschreven en is ook een achterstand ontstaan op het doorlopend krediet. De bank heeft de consument en haar ex-partner op 11 april 2011 per brief geïnformeerd over de betalingsachterstand en gewaarschuwd dat het uitblijven van betaling kan leiden tot registratie van de achterstand bij Stichting BKR. Omdat de achterstand niet tijdig is ingelost, heeft de bank op 25 mei 2011 een achterstands-codering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling is de geldlening op 25 oktober 2012 volledig opgeëist. De bank heeft dit op 2 mei 2022 met terugwerkende kracht laten registeren met een bijzonderheidscode 2 in het CKI per 25 oktober 2012. Als gevolg van de beëindiging van de kredietovereenkomst is ook de gezamenlijke betaalrekening waarvan de afschrijvingen werden gedaan door de bank opgeheven. Op 1 augustus 2013 heeft de bank de vordering intern afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 laten registeren in het CKI.

2.4 Op 26 mei 2020 is de lening door de ex-partner van de consument volledig terugbetaald. De bank heeft deze datum vervolgens als einddatum in het CKI geregistreerd.

2.5 In mei 2019 raakte de consument verwikkeld in een echtscheidingsprocedure met de ex-partner. In oktober 2020 is de ex-partner van de consument strafrechtelijk veroordeeld voor fraude, onder meer tot een gevangenisstraf en het betalen van een hoog bedrag aan schadevergoeding. Sinds 11 mei 2022 is de consument gescheiden van haar ex-partner. Vanwege de schadevergoeding hebben de consument en haar ex-partner per 1 juni 2022 hun woning verkocht, om met de opbrengst de schade-vergoeding te kunnen voldoen. Sindsdien verblijft de consument in een chalet op een camping.

2.6 De consument heeft de bank op 21 april 2022 verzocht de BKR-registraties op haar naam te verwijderen. Dat verzoek is door de bank afgewezen op 2 mei 2022. Op 10 juni 2022 heeft de consument bezwaar ingediend tegen dat besluit van de bank en haar nogmaals verzocht de registraties te verwijderen. Dat bezwaar is op 6 juli 2022 afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 uit eigen beweging laten verwijderen uit het CKI.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt in de eerste plaats dat haar ex-partner het krediet tegen haar wil in heeft afgesloten. Daarbij heeft hij haar handtekening vervalst.

De bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens de consument door de handtekening onder de overeenkomst onvoldoende te controleren. Had de bank dat wel gedaan, dan had zij ook ontdekt dat de handtekening vervalst was. Het krediet was dan niet op naam van de consument verstrekt. Van een schuld of BKR-registraties zou dan überhaupt geen sprake zijn geweest.

2.8 In de tweede plaats stelt de consument dat handhaving van de BKR-registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- Nadat de consument er achter was gekomen dat haar ex-partner een krediet had afgesloten buiten haar om, heeft zij zich daar uitdrukkelijk tegen verzet. Onder druk van haar ex-partner en zijn belofte dat hij de schuld binnen twee jaar zou afbetalen heeft zij ingestemd met het afsluiten van het krediet. Haar ex-partner zou de betalingen voor zijn rekening nemen. De consument werd daar verder buiten gelaten. Door het opheffen van de en/of rekening was zij niet op de hoogte van aflossingen en de stand van zaken met betrekking tot het krediet. De brieven over de achterstanden hebben de consument – door toedoen van haar ex-partner – niet bereikt. De e-mails die de bank aan haar richtte zijn verstuurd aan een verkeerd e-mailadres, in plaats van haar eigen e-mailadres. Hierdoor kwam de consument er pas veel later achter dat haar ex-partner zijn betalingsverplichtingen helemaal niet nakwam. Het ontstaan van de schuld is te wijten aan het betaalgedrag van haar ex-partner.

- In de kredietovereenkomst staat dat door de bank een krediet is geadviseerd dat past bij het in samenspraak met de klant opgestelde klantprofiel, maar dat de klant op eigen initiatief heeft gekozen voor een ander krediet. De bank heeft het krediet dus verleend terwijl dat niet paste bij het klantprofiel. Met de consument is echter nooit gesproken over een klantprofiel. De consument vindt het onredelijk dat zij een BKR-registratie op haar naam heeft voor een door de bank onverantwoord verstrekt krediet.

- Door de BKR-registratie kan de consument geen geschikte woning vinden en de periode met haar ex-partner achter zich laten. Na het verkopen van de woning verblijft zij sinds 1 juni 2022 noodgedwongen in een chalet op een camping. In het hoogseizoen heeft dat haar € 1.350,- per maand gekost, naast de kosten voor de opslag van haar meubels. Deze kosten kan zij slechts tijdelijk dragen door in te teren op het resterende bedrag dat zij uit de verkoop van haar woning heeft ontvangen. Bovendien moet zij het chalet na een periode van zes maanden verlaten. De BKR-registratie belemmert haar bij het verkrijgen van een hypothecair krediet voor de koop van een kleine woning. Voor een huurwoning komt de consument niet in aanmerking omdat haar inkomen daarvoor ontoereikend is. Vanwege het spaargeld dat zij aan de verkoop van de woning heeft overgehouden is het kopen van een woning wel een mogelijkheid die ook beter past bij haar financiële situatie.

- Buiten het geregistreerde krediet en een hypothecaire geldlening heeft de consument nooit schulden gehad.

Het verweer

2.9 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak draait het om de vraag of de bank de BKR-registraties van de consument moet (laten) verwijderen. De commissie komt op basis van een belangenafweging tot de conclusie dat de bank de registraties moet verwijderen en licht dat hieronder toe.

Beoordelingskader van de BKR-registraties

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

3.3 De commissie stelt vast dat aan deze vereisten is voldaan. De BKR-registraties zijn daarom technisch juist. De consument stelt echter dat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 38 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.4 De BKR-registraties houden 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. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als 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. 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 bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 verwerkingsverantwoordelijke 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.[5]

3.6 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

3.7 De bank heeft ter onderbouwing van haar belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere of zwaarwegende omstandigheden kan besloten worden om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De wens van de consument om een woning te kopen is daarvoor onvoldoende. De bank voert verder aan dat de consument verantwoordelijk kan worden gehouden voor het laten ontstaan van de achterstand in 2011. Pas 9 jaar later, na een lang en intensief incassotraject, is de vordering in 2020 volledig voldaan.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Aan deze omstandigheden dient veel gewicht te worden toegekend. Het belang van de bank dient daarom te prevaleren boven het belang van de consument.

3.8 De commissie is het met de bank eens dat sprake is geweest van een omvangrijke schuld en dat het lang heeft geduurd voordat de openstaande schuld volledig is terugbetaald. Voor de commissie is echter voldoende komen vast te staan dat het krediet is afgesloten door de ex-partner van de consument, dat het krediet door hem is gebruikt en dat hij de verantwoordelijkheid op zich heeft genomen voor het aflossen van het krediet. Hoewel dat op zichzelf geen omstandigheid is die ertoe leidt dat de consument niet verantwoordelijk was voor het krediet, is het wel een omstandigheid die de commissie meeweegt in haar beoordeling. Daarin weegt ook mee dat inmiddels twee en een half jaar van de totale bewaartermijn van de registraties van vijf jaar is verstreken. Daarnaast heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat zij het chalet waar zij momenteel verblijft na zes maanden moet verlaten. Dat zou betekenen dat zij op korte termijn geen woonruimte meer heeft. Ook heeft zij aangetoond dat er vanwege haar financiële situatie wel mogelijkheden zijn voor een hypothecaire geldlening, maar dat het vanwege haar maandelijkse inkomen lastig is een geschikte huurwoning te vinden. Tot slot merkt de commissie op dat de consument een moeilijke periode heeft doorgemaakt waarin haar ex-partner is veroordeeld voor fraude en zij mede aansprakelijk was voor de door de rechtbank aan hem opgelegde schadevergoeding, waardoor zij genoodzaakt was de gezamenlijke woning te verkopen. De commissie erkent het belang van de consument om deze periode achter zich te laten. Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het in stand houden daarvan. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt toegewezen.

3.9 Nu de commissie op grond van de belangenafweging tot het oordeel is gekomen dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden, kan zij in het midden laten of de door de consument gestelde vervalsing van haar handtekening bij het aanvragen van het krediet moet leiden tot verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst dient te 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant 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 klant 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 klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. *Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*

3. *Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*

4. *De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant 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 klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de 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 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 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.

(…)