Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0269

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2023
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	

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. De commissie is van oordeel dat de coderingen (A1H) technisch juist zijn. Daarnaast heeft de commissie de belangen van de consument bij vroegtijdige verwijdering van de coderingen afgewogen tegen de belangen van de bank tot handhaving daarvan. Aan de hand van die belangenafweging is de commissie van oordeel dat de coderingen moeten blijven staan. 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 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 houdt bij de bank een betaalrekening met roodstandfaciliteit aan. Tevens maakt hij gebruik van een door de bank uitgegeven creditcard. Zijn creditcard uitgaven worden periodiek van de betaalrekening afgeboekt.

2.2 De betalingsachterstanden die in 2020 ontstaan houden verband met de afschrijvingen van de creditcard van de consument. Op 2 oktober 2020 bedraagt de ongeoorloofde debetstand € 10.200,-.

2.3 De vanaf die tijd afgesproken betalingsregelingen komt de consument niet stipt na, waarna weer nieuwe betalingsafspraken volgen. Zo komt de consument niet na de afspraak om eind oktober 2020 de gehele achterstand in één keer af te betalen, en wordt een betalingsregeling van € 550,- per maand afgesproken. Medio april 2021 wijst de bank de consument erop dat hij die betalingsregeling niet is nagekomen waarop de consument met de bank contact opneemt en andermaal een maandelijkse betaling van € 550,- afspreekt. Nadat die betalingsregeling medio februari 2022 wederom niet wordt nagekomen spreken partijen af dat de consument in februari 2022 alsnog eenmalig € 550,- betaalt om daarna vanaf 7 maart 2022 weer maandelijks € 550,- te betalen. Ook deze regeling komt de consument niet na.

2.4 De bank heeft de consument diverse keren gewaarschuwd voor een achterstands-codering in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), voor de laatste keer per brief van 8 juli 2022 waarna die codering op 29 juli 2022 in het CKI is geplaatst. Op dat moment bedroeg de achterstand € 2.254,73.

2.5 Op 1 september 2022 heeft de bank wederom een betalingsregeling met de consument afgesproken en de hierop betrekking hebbende code 1 in het CKI laten plaatsen. Op grond van die afspraak diende de slotbetaling vóór de 27e van de maand op de betaalrekening te zijn bijgeschreven. De achterstand bedroeg toen € 1.321,-.

2.6 De consument heeft de bank op 6 september 2022 benaderd met het verzoek de coderingen te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 Op 24 november 2022 heeft de consument de ongeoorloofde achterstand helemaal afbetaald. Op die datum heeft de bank de H-code (herstel) in het CKI laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de negatieve coderingen en vindt de gevolgen daarvan disproportioneel. De coderingen belemmeren hem in zijn persoonlijk leven hetgeen gevoelens van frustratie oproept en stress veroorzaakt.

2.9 De consument wil met zijn verloofde een appartement aankopen maar de coderingen belemmeren hem daarin. Hij heeft moeten ervaren dat een financieringsaanvraag vanwege de coderingen is afgewezen. De consument is hiervan geschrokken omdat hij de ongeoorloofde roodstand bij de bank afbetaalde, slechts één betalingstermijn miste en de achterstand niet een hoog bedrag betrof. De bank heeft hem over het missen van een betalingstermijn een bericht in de app gestuurd, die de consument is ontgaan.

Hij vermoedt dat er sprake is geweest van een misverstand over de betalingsregeling. Als de coderingen niet worden verwijderd zal hem dit zijn huwelijk kosten.

2.10 De consument is niet eerder betrokken geweest bij kwesties zoals deze. De consument heeft wel gemerkt dat de coderingen zijn plannen frustreren. Zo is bijvoorbeeld zijn herfinancieringsverzoek van een aflopend krediet afgewezen vanwege de coderingen.

2.11 De consument wijst erop dat hij vanuit zijn (medische)achtergrond een bijdrage levert aan een betere samenleving. Hij hecht eraan dit op te merken omdat hij niet goed weet welke argumenten hij nog moet of kan aandragen die ervoor kunnen zorgen dat de coderingen worden verwijderd.

2.12 De consument heeft loonstroken aangeleverd waaruit volgt dat hij een baan voor onbepaalde tijd heeft. Op het door de consument aangeleverde BKR-overzicht staan enkele kredieten die op één na zijn beëindigd. Aan die kredieten zijn geen coderingen gekoppeld.

Het verweer

2.13 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht kan worden en licht dit oordeel hierna toe.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt vast dat de negatieve registraties technisch juist zijn. Allereerst staat vast dat de bank voldaan heeft aan haar verplichting de consument te waarschuwen voor de registratie van de achterstand in het CKI van BKR. Na het versturen van de vooraankondigingsbrief van 8 juli 2022 is de A-codering op 29 juli 2022 in het CKI is geplaatst.

3.3 Hiernaast heeft de bank met het laten plaatsen van de codering 1 (betalingsregeling) en de H-codering (herstel) voldaan aan haar verplichtingen die voortvloeien uit het Algemeen Reglement CKI. [1]

[1] Zie artikelen 13 lid 1 en 12 lid 3 onder b van het Algemeen Reglement CKI van 1 februari 2023.

Het juridisch kader voor de registraties van persoonsgegevens in het CKI van BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie 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.[2] 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 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.[3]

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.

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij de verwijdering van de coderingen staan onder 2.8 tot en met 2.12. De bank is van mening dat de coderingen gehandhaafd moeten blijven omdat haar belang daarbij zwaarder dient te wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[3] Artikel 17 lid 1 onder c AVG

3.9 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering. De consument heeft niet weersproken dat de ongeoorloofde roodstand is ontstaan als gevolg van zijn overmatig creditcard gebruik. De consument heeft hiermee zijn uitgaven niet afgestemd op zijn inkomsten. Voor de als gevolg daarvan ontstane achterstand zijn betalingsafspraken gemaakt die de consument meer dan eens niet nakwam en de bank heeft hem herhaaldelijk gewaarschuwd voor een negatieve BKR-registratie. Een registratie die terug te voeren is op de in 2020 ontstane overstand. Het is om deze reden dat het dossier geen steun biedt voor de stelling van de consument dat de achterstands-codering is ontstaan als gevolg van het missen van 1 termijn en moet berusten op een misverstand over de betalingsregeling. Daarnaast biedt het dossier geen houvast voor de stelling van de consument dat de achterstand een laag bedrag betrof. Niet of onvoldoende is weersproken dat de achterstand in 2020 ruim € 10.000,- betrof. Het feit dat die achterstand na verloop van tijd wordt ingelopen, maakt dit niet anders.

3.10 Inmiddels heeft de consument de achterstand aangezuiverd en dat spreekt in zijn voordeel. Niettemin is het nu nog te vroeg om de coderingen te verwijderen. Niet alleen omdat de achterstand zeer recent is voldaan, maar ook omdat de consument vóór de afronding van de per 1 september 2022 afgesproken betalingsregeling al om verwijdering van de coderingen heeft gevraagd hetgeen naar het oordeel van de commissie niet getuigt van voldoende bewustzijn wat de consequentie is van diens onverantwoorde betalingsgedrag en de als gevolg daarvan 2 jaar durende betalings-problematiek. Hierbij komt dat op dit moment nog maar 4 maanden van de 5 jaar durende bewaartermijn zijn verstreken. Dat de consument gedurende enige tijd heeft laten zien op een verantwoorde manier met zijn geld te kunnen omgaan en zijn financiële situatie voldoende stabiel is, is derhalve niet vast te stellen.

3.11 Alhoewel de commissie begrijpt dat de coderingen de consument in zijn persoonlijk leven kunnen belemmeren is er op dit moment geen aanleiding om zijn belang zwaarder te laten wegen dan het belang bij handhaving van de coderingen. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers de betaalhistorie van de consument kunnen betrekken bij toekomstige kredietaanvragen.

3.12 De commissie merkt tot slot nog op dat het weliswaar op dit moment nog te vroeg is om de coderingen te verwijderen, maar het de consument vrij staat om na enige tijd de bank te alsnog benaderen met het verzoek een hernieuwde belangenafweging te maken. Niet kan worden uitgesloten dat de bank tot een andere afweging zal komen als een (veel) langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij (nog steeds) financieel stabiel is en hij een (aantoonbaar) belang heeft bij de verwijdering van de coderingen. Het is vanwege al hetgeen hiervoor is overwogen dat de conclusie moet luiden dat vordering van de consument moet worden afgewezen.

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 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 wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit de 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 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.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023 (Reglement CKI)

In Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. (…)

Artikel 10 Reglement CKI

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 11 Reglement CKI

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 dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 14 Reglement CKI

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 Reglement CKI

1. (…)

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.