Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0117

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
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. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 en 3) het verweerschrift van de bank. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweerschrift van de bank, maar heeft daarvan expliciet afgezien.

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 heeft in het verleden een doorlopend krediet afgesloten bij de bank met een limiet van € 4.000,-.

2.2 Begin 2016 is een saldotekort ontstaan op de betaalrekening waarvan de maandelijks verschuldigde termijnen voor het doorlopend krediet werden geïncasseerd. De bank heeft de consument op 4 juli 2016 per brief gesommeerd de achterstand te voldoen en hem gewezen op haar verplichting de achterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). In de brief staat, voor zover relevant:

"(…)

U heeft een saldotekort op uw Betaalrekening. Wij hebben u eerder gevraagd dit aan te vullen, maar dat heeft u niet gedaan. Daarom zijn wij tijdelijk gestopt met het incasseren van het termijnbedrag van uw Doorlopend Krediet. Hierdoor heeft u nu een betalingsachterstand.

Wat moet u doen?

Vul het saldotekort op uw Betaalrekening [nummer] aan. Maak daarnaast € 80,00 over naar Betaalrekening [rekeningnummer] ten name van [de bank] te Leeuwarden om de achterstand op uw Doorlopend Krediet te betalen. Vermeld bij deze betaling uw contractnummer [nummer].

Wanneer u niet betaalt, dan melden wij uw betalingsachterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Dit kan vervelende gevolgen voor u hebben. U kunt een afwijzing krijgen als u een nieuwe lening of een hypotheek aanvraagt of als u een abonnement wilt afsluiten voor een mobiele telefoon. (…)"

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 13 april 2017 een achterstands-codering laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR. De bank heeft de vordering begin 2017 als voorlopig oninbaar afgeboekt. Dit is per 18 januari 2017 geregistreerd in het CKI van het BKR met een bijzonderheids-code 3. Vervolgens heeft de bank het dossier overgedragen aan een incassobureau.

2.4 Het incassobureau heeft de consument op 18 mei 2017 laten weten de gehele vordering van € 4.514,98 op te eisen. Per die datum is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR. Omdat betaling van de schuld is uitgebleven, is het dossier overgedragen aan een deurwaarder. Nadat een reactie van de consument is uitgebleven, is de deurwaarder overgegaan tot dagvaarding en is een vonnis behaald op de consument. In mei 2018 neemt de consument contact op met de deurwaarder en wordt een betalingsregeling getroffen. De volledige schuld is afgelost op 7 februari 2022. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.5 Na het indienen van de klacht heeft de bank besloten de bijzonderheidscode 3 te verwijderen aangezien de volledige schuld door de consument is voldaan.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is, dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft het krediet afgesloten om zijn familie te kunnen ondersteunen. Het krediet is aangewend om de woning van zijn moeder te verbouwen. In 2016 is zijn moeder overleden en is de consument tijdelijk afgereisd naar zijn vaderland, Angola. Om zijn familie te ondersteunen is hij daar vijf maanden gebleven. Zo moest de consument onder meer regelen dat zijn gehandicapte broertje verzorgd zou worden. Als gevolg van deze situatie is hij zijn baan in Nederland verloren. Zijn contract is namelijk niet verlengd. Hierdoor was hij niet langer in staat te voldoen aan zijn financiële verplichtingen. Van betalingsonwil is echter geen sprake geweest.

- De consument heeft zijn best gedaan om de schuld af te lossen door een nieuwe baan te zoeken, maar zijn inkomen was daarvoor niet toereikend. Daarom heeft het aflossen langer geduurd. In 2018 heeft de consument een nieuwe baan gevonden met een goed inkomen. Hiermee is het de consument gelukt de in 2020 getroffen betalingsregeling na te komen en binnen drie jaar tijd zijn financiële situatie recht te trekken.

- Inmiddels is de consument vrij van schulden en financieel stabiel. Hij wil zich graag op de toekomst richten en zijn financiële stabiliteit verder verbeteren. Zo zou hij graag een auto leasen om mee naar zijn werk te kunnen rijden. Dagelijks reist hij zo'n 60 kilometer naar zijn werk en terug. Vanwege onregelmatige diensten is het gebruik van openbaar vervoer onhandig en is hij soms uren onderweg. Ook loopt hij het risico te laat te komen door uitgevallen treinen of bussen. Om die reden zou hij graag een auto willen. De consument heeft een spaarbuffer, maar dat is niet voldoende voor de aanschaf van een auto. Daarom zou hij een auto willen leasen. De BKR-registraties belemmeren hem daar echter in.

- Tot slot is de consument van plan een eigen huis te zoeken. Op dit moment woont hij in bij zijn broer. Om een eigen plek te hebben zou hij graag zijn eigen woning willen vinden. Ook daarin wordt hij belemmerd door de BKR-registraties.

Het verweer

2.7 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 draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

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 zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. In dat geval wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij het BKR.[4]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het krediet. De bank heeft aangetoond dat zij de consument op 4 juli 2016 per brief heeft gewaarschuwd voor de achterstand en hem heeft geïnformeerd over haar verplichting de achterstand te melden bij het BKR. Wat de bijzonderheids-code 2 betreft, stelt de commissie vast dat de vordering volledig is opgeëist. Hiervoor is geen vooraankondiging vereist.

3.4 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de bank heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

Belangenafweging

3.5 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).

---

[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 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 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-registraties 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.

3.7 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]

3.8 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.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de schulden zijn ontstaan als gevolg van een moeilijke periode na het overlijden van zijn moeder. De schuld is inmiddels afgelost en hij heeft geen andere schulden meer. Daarnaast heeft hij een vaste baan met een goed inkomen. Om naar zijn werk te kunnen reizen wil hij graag een auto leasen. Ook wil hij een eigen woning kopen. De BKR-registraties belemmeren hem daarin.

3.10 De bank heeft ter onderbouwing van het 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 de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

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

Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. In het geval van de consument is van dergelijke bijzondere omstandigheden geen sprake. De wensen om een auto te leasen en op termijn een woning te kopen zijn begrijpelijk, maar het zijn geen omstandigheden die aanleiding geven voor het verwijderen van de BKR-registraties. De bank wijst er daarnaast op dat het een lange tijd heeft geduurd voordat de schuld volledig is terugbetaald. Op sommaties van de bank en het incassobureau is door de consument niet gereageerd. Pas nadat er een vonnis is gewezen, is hij in actie gekomen door een betalingsregeling te treffen. Verder is pas een korte tijd van de totale bewaartermijn van vijf jaar van de registratie verstreken. Gelet op het voorgaande moeten de registraties blijven staan, aldus de bank.

3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft de schuld weliswaar afbetaald, maar heeft daar wel vijf jaar over gedaan. Op aanmaningen om de schuld te betalen is lange tijd niet gereageerd. De bank heeft vergaande incassomaatregelen moeten treffen om de consument ertoe te bewegen alsnog te betalen. Ten slotte is nog geen jaar van de bewaartermijn verstreken en heeft de bewaartermijn van vijf jaar mede als doel dat de consument een stabiele financiële positie krijgt en behoudt. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken. Gelet op deze omstandigheden bestaat er naar het oordeel van de commissie onvoldoende aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaalhistorie en dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.12 Gezien het voorgaande, valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 wordt 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 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.

(…)