Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1071

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	16 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt daarom afgewezen. De vordering van de consument de bank een officiële waarschuwing te geven omdat zij heeft nagelaten tijdens de interne klachtprocedurebank een belangenafweging te maken, wijst de commissie ook af. Hiertoe is de commissie namelijk niet bevoegd.

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 er is gebeurd

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Op enig moment in 2016 stond de consument ongeoorloofd rood op zijn betaalrekening. De bank heeft de consument op 15 september 2016 per brief gesommeerd het totale tekort inclusief rente binnen 1 week aan te vullen.

Omdat betaling uitbleef heeft de bank de consument op 20 oktober 2016 opnieuw per brief gesommeerd om binnen 10 werkdagen het gehele tekort van € 2.820,53 aan te vullen. Ook daarna is een betaling uitgebleven. De bank heeft vervolgens op 9 november 2016 een achterstandscode A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten plaatsen. Op 21 november 2016 heeft de bank de schuld als voorlopig oninbaar afgeboekt en zij heeft op die datum een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen.

2.2 Eind 2017 heeft de consument een (nieuwe) betalingsafspraak gemaakt met de bank. Hij heeft de vordering uiteindelijk op 1 april 2021 volledig afbetaald en de bank heeft toen die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen.

2.3 De consument heeft de bank op 8 juni 2022 en 4 juli 2022 per brief verzocht om de registraties te verwijderen uit het CKI. De bank heeft deze verzoeken van de consument op 10 augustus 2022 per e-mail afgewezen. De bank heeft tijdens de interne klachtprocedure besloten om met terugwerkende kracht op 9 november 2016 een bijzonderheidscode 2 te laten registreren. Omdat de consument de vordering uiteindelijk volledig heeft voldaan heeft de bank de bijzonderheidscode 3 inmiddels laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de kredietverstrekker de registraties uit het CKI laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij de volgende argumenten aangedragen.

2.5 Ten eerste stelt hij dat de bank in haar belangenafweging onvoldoende rekening heeft gehouden met het verschil in omstandigheden tussen de periode bij het ontstaan van de schuld en nu. Hij hoeft nu namelijk niet langer voor overkreditering te worden beschermd. Toen de schuld in 2016 ontstond, had hij met een studielening een gering en instabiel inkomen. Daarnaast was zijn mentale gezondheid toen niet goed, hij leed aan depressies. Nu is de situatie geheel anders. Hij heeft het termijnbedrag verhoogd om zijn schuld sneller af te lossen en heeft zijn schuld uiteindelijk netjes afbetaald.

2.6 Verder heeft hij een vast arbeidscontract met een stabiel inkomen als gevolg. Hij beschikt over een financiële buffer en hij kan € 1.000,- per maand sparen. Daarnaast kan hij inschatten wat financieel haalbaar is en welke financiële risico's al dan niet verantwoord zijn, omdat hij in de financiële wereld werkt en WFT-diploma's heeft. Gezien deze betere omstandigheden zou nog 3,5 jaar bewaartermijn geen verschil maken met nu, behalve dat zijn situatie financieel nóg beter zal zijn. De consument ziet zich gesteund door het feit dat een andere bank bereid is gebleken de registraties vroegtijdig te verwijderen en een andere financiële instelling dit wil overwegen als de bank de registraties verwijdert.

2.7 Ten tweede stelt de consument dat hij door de registraties onnodige hinder ervaart, omdat hij geen creditcard kan aanvragen. Vanwege zijn vele reizen is een creditcard nuttig. Dit wordt hem vanwege de registraties echter geweigerd. Omdat het aangaan van een creditcard hem al werd geweigerd, heeft de consument ervan afgezien om een hypotheekaanvraag te doen.

2.8 De consument vordert ook dat de commissie de bank een officiële waarschuwing geeft, omdat de bank tijdens de interne klachtprocedure incorrecte informatie zou hebben verstrekt. De bank heeft namelijk gedurende enige tijd ten onrechte geweigerd een belangenafweging te maken.

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

De vraag die aan de commissie is voorgelegd

3.1 De vraag die aan de commissie is voorgelegd is of de bank gehouden is de registraties te laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De consument heeft benadrukt dat hij de juistheid van de registraties niet betwist. Tussen partijen is daarom niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn.

3.3 Weliswaar is het plaatsen van een code 2 met terugwerkende kracht niet erg zorgvuldig, maar het is volgens het reglement CKI wel technisch juist.[1] De registraties zijn aldus volgens het reglement CKI geplaatst.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Nu de achterstandscode A en bijzonderheidscode 2 terecht zijn geplaatst en technisch juist zijn, zal de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of deze registraties vroegtijdig verwijderd moeten worden.

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

[1] Zie artikel 11 van het reglement CKI, opgenomen in de bijlage.

3.6 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 artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen ervan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 Tegen het verzoek van de consument de registraties te verwijderen, heeft de bank aangevoerd dat er sprake was van langdurige betalingsproblemen. Dat de financiële situatie van de consument verbeterd is, betekent volgens de bank nog niet dat er geen belang meer is om de registraties te handhaven. Het handhaven van de registraties geeft volgens de bank een juist en relevant beeld van de betaalgeschiedenis van de consument aan andere kredietverstrekkers. Daarnaast is de bewaartermijn van 5 jaar volgens de bank redelijk en er zijn geen goede argumenten aangedragen om hierop een uitzondering te maken. Van de bewaartermijn is pas een korte periode van 1,5 jaar verstreken. Tot slot zijn de registraties volgens de bank geen belemmering voor het verkrijgen van een creditcard en is ook een 'prepaid' kaart mogelijk.

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.11 De commissie heeft er begrip voor dat de consument ten tijde van de betaalproblemen in een moeilijke situatie zat. In de belangenafweging weegt in het voordeel van de consument mee dat zijn gezondheid en zijn financiële situatie nu zijn verbeterd en dat hij (mede vanwege zijn werk) aangeeft beter op de hoogte te zijn van financiële risico's. Ook weegt in zijn voordeel mee dat de vordering volledig is afbetaald.

3.12 Daartegenover wordt in het nadeel van de consument meegewogen dat er gedurende een lange periode van 5 jaar sprake was van betalingsproblemen. Daarbij is er nog maar 1,5 jaar van de bewaartermijn verstreken. De bewaartermijn van 5 jaar is er voor de consument juist om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Daarbij weegt de commissie mee dat de consument pas recent beschikt over een vast contract en nog niet vaststaat dat daarmee sprake is van een stabiele financiële situatie. Niet in de laatste plaats weegt de commissie mee dat de consument een aantal andere negatieve registraties heeft (gehad). Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, is de commissie van oordeel dat de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering.

3.13 Tenslotte is voor de commissie onvoldoende vast komen te staan dat er voor de consument een noodzaak is om een creditcard te verkrijgen. Dat de consument hinder heeft omdat hij geen creditcard heeft, is heel vervelend maar voor de commissie, samen met de overige overwegingen, niet doorslaggevend om de coderingen te verwijderen. Het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en die mee te wegen in een kredietaanvraag is voldoende zwaarwegend.

De bank moet op verzoek een belangenafweging maken

3.14 De consument heeft zich erover beklaagd dat de bank tijdens de interne klacht-procedure ten onrechte niet tot een belangenafweging wilde overgaan. De consument heeft de commissie verzocht de bank hiervoor een officiële waarschuwing te geven. De commissie overweegt als volgt.

3.15 Het behoort niet tot de taak van de geschillencommissie om officiële waarschuwingen te geven. Dit behoort tot de taken van de toezichthouder. Dit leidt ertoe dat dit klachtonderdeel moet worden afgewezen. Wel stelt de commissie vast dat de bank ten onrechte niet tijdens de interne klachtprocedure een belangenafweging heeft gemaakt. De commissie merkt voorts op dat de bank deze omissie heeft erkend en onder aanbieding van excuses heeft toegezegd op verbetering toe te zien.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 11 Binnen welke termijn moet worden gemeld

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.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.

(…)