Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0610

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

Datum uitspraak	15 juli 2024
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	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie (bijzonderheidscode 2) die op haar naam in het CKI bij BKR staat geregistreerd. Volgens de consument is deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt daarom 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 In het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank (hierna: het krediet), met daaraan gekoppeld een creditcard. Het krediet is op naam van de consument door de bank geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Sinds 2020 is door afschrijving van de met de creditcard gedane uitgaven een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. De bank heeft de consument hierover meerdere keren geïnformeerd en bij het niet aanvullen van het tekort gewezen op de gevolgen hiervan. Tevens heeft de bank de consument gewaarschuwd dat de bank verplicht is betalingsachterstanden te melden bij BKR.

2.3 Begin juni 2020 hebben de consument en de bank een betalingsregeling getroffen. Via de berichteninbox van de bank heeft de bank op 3 juni 2020 de consument als volgt bericht:
(...)
"Uw betalingsregeling |+ Op 3 juli 2020 gaat de regeling van € 200 per maand in. ||Zorg ervoor dat dit bedrag voor deze datum op uw Betaalrekening staat en elke volgende betaling een maand later. || Wanneer u eenmaal een betaling niet, niet volledig of niet tijdig heeft voldaan dan vervalt de afgesproken betalingsregeling. ING zal dan direct het totale tekort bij u opeisen."(...)

Aangezien consument de betalingsregeling niet is nagekomen, heeft de bank op 19 mei 2021 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Daarna is de vordering voor verdere incassomaatregelen overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).

2.4 In juni 2021 is er een nieuwe betalingsregeling getroffen. Nadat in eerste instantie opnieuw betalingen uitbleven, is de betalingsregeling in augustus 2022 door de consument weer hervat. Op 21 maart 2024 was de volledige vordering voldaan en heeft de bank die datum als werkelijke einddatum van het krediet in het CKI laten registreren. De negatieve registratie (bijzonderheidscode 2, hierna: de registratie) blijft vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar.

2.5 De consument heeft de bank gevraagd de registratie uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registratie uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel is. Zij voert daartoe het volgende aan.

2.7 De registratie belemmert de consument en haar partner in het verkrijgen van een lening ten behoeve van de aanschaf van een nieuwe auto. Ruim een jaar geleden heeft de consument samen met haar partner van hun spaargeld voor een bedrag van € 7.000,- een nieuwe auto gekocht. Na de aankoop is de auto echter vele mankementen gaan vertonen. Een auto is voor de consument en haar partner noodzakelijk vanwege het werk van haar partner en voor hun kinderen. Haar partner is binnen het gezin degene met het hoogste inkomen.

Indien deze inkomsten zouden wegvallen door het verlies van zijn baan als gevolg van een defecte auto zullen de financiële problemen voor het gezin toenemen.

2.8 De consument geeft aan dat de achterstanden zijn ontstaan omdat zij in het verleden is gedupeerd door het handelen van haar ex-partner. Hij heeft zonder medeweten van de consument een creditcard aangevraagd op haar naam. Door overbesteding van de creditcard door de ex-partner zijn er achterstanden ontstaan. Daarbij woonde de ex-partner nog steeds in de woning van de consument, maar droeg niet bij aan de vaste lasten. Daardoor werden de betalingsproblemen van de consument steeds groter.

2.9 In het verleden is de consument onder bewind gesteld. In 2019 is dit bewind opgeheven. In 2022 is zij opnieuw onder bewind gesteld. Deze bewindstelling was niet vanwege hoge schulden, maar om nieuwe financiële problemen als gevolg van loonbeslag te voorkomen. In mei 2023 is de onderbewindstelling geëindigd. Sindsdien heeft de consument geen schulden meer opgebouwd en de resterende vordering van de bank in één keer afbetaald. Zij heeft nu een vast dienstverband en geeft aan schuldenvrij te zijn.

Het verweer

2.10 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 Het gaat in deze zaak om de vraag of de bank de registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist is. De consument meent echter dat de registratie moet worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond 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.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 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.[2] 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. Bij de vraag of de codering in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.7 tot en met 2.9 vermeld.

3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.

3.9 Er is, aldus de bank, in deze zaak geen sprake van een zwaarwegend persoonlijk belang of bijzondere omstandigheden. In de afwijzing van de leasemaatschappij, gericht aan de partner van de consument, wordt in algemeenheid verwezen naar een BKR-registratie. Onduidelijk is of hier wordt gedoeld op de registratie van de consument. Het is de bank ook niet duidelijk waarom de registratie van de consument relevant is bij de aanvraag van een lening door haar partner. De stelling van de consument dat haar partner wordt belemmerd door haar registratie heeft de consument niet onderbouwd.

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

3.10 De afgelopen jaren zijn er ernstige betalingsproblemen geweest wat uiteindelijk heeft geleid tot het moeten inschakelen van een deurwaarder. In het voordeel van de consument spreekt dat zij na een eerdere onderbewindstelling in 2019, zij in 2022 wederom de hulp van een bewindvoerder heeft ingeschakeld om zo haar betalingsproblemen te kunnen oplossen en zij nu schuldenvrij is. Daarentegen is de bank van mening dat het wenselijk is, mede gelet op het feit dat de vordering van de bank pas zeer recent – in maart 2024 - is voldaan, zij een langer deel van de bewaartermijn benut om tot een duurzaam financieel stabiele situatie te komen.

3.11 De conclusie van de bank is dat de registratie terecht is, waarbij de belangen van de financiële sector bij behoud van de registratie prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in het verleden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in haar risicosfeer. De commissie begrijpt de wens van de consument, maar naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de aanschaf van een nieuwe auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registratie rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Daarbij merkt de bank terecht op dat het kennelijk gaat om een auto voor haar partner en de partner moet zorgdragen voor de financiering daarvan.

3.14 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Hoewel de consument uiteindelijk de gehele vordering heeft voldaan, staat daar tegenover dat de financiële problemen dusdanig waren, dat de bank de vordering aan een deurwaarder heeft moet overdragen. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarbij is van belang geacht dat de consument pas in maart 2024 de vordering geheel heeft voldaan en er dus pas een zeer korte periode van de bewaartermijn is verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt veel te vroeg. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering te worden beschermd.

3.15 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar kredietverstrekkers hebben er belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen betrekken bij hun overweging al dan niet een krediet te verstrekken.

De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook af.

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 2024, 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 oktober 2023, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 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 betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

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. (...)

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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

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

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.

(...)