Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0802

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

Datum uitspraak	16 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert vroegtijdige verwijdering van de negatieve BKR-registraties (A2-codering) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Volgens de consument zijn 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening gehad met daaraan gekoppeld een kredietfaciliteit (hierna: het krediet). Het krediet is 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 2015 is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. De bank heeft de consument diverse keren gesommeerd, maar de consument heeft hier niet op gereageerd. Bij brief van 8 september 2018 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat de bank verplicht is betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren te melden bij BKR. Omdat de achterstand niet was ingelopen, heeft de bank op 2 oktober 2018 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument heeft de bank op 21 februari 2019 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Daarna is de vordering voor verdere incassomaatregelen overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incasso-bureau).

2.3 Nadat het incassobureau de consument diverse keren heeft gesommeerd, heeft de consument eind augustus 2019 contact opgenomen met het incassobureau. De consument heeft toen een betalingsvoorstel gedaan van € 250,- per maand, maar de consument is de betalingsafspraak niet nagekomen. Het incassobureau heeft vervolgens de vordering overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder). Op 30 mei 2023 heeft de deurwaarder de consument een sommatie exploot gestuurd. Op 15 november 2023 is de consument opnieuw in gebreke gesteld. Na in april 2024 weer een betaling te hebben gedaan, heeft de consument op 1 mei 2024 het restant van de vordering geheel afgelost. De bank heeft per die datum een werkelijke einddatum (1 mei 2024) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar.

2.4 De consument heeft de bank gevraagd de BKR-registraties 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 hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties in het CKI. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.6 De BKR-registraties maken een onevenredige grote inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer en zijn, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel.

2.7 De consument heeft de wens een nieuwe woning aan te kopen. De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning. De consument woont op dit moment samen met zijn partner in een huurwoning. Zij willen samen graag verder aan hun toekomst bouwen. Gezinsuitbreiding in de komende jaren is daarbij een reële optie. In het kader van financiële stabiliteit ziet de consument het investeren in een koopwoning als een goede manier van sparen en dus als een verstandige en logische stap.

2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument was ten tijde van het aangaan van het krediet student en had weinig inkomsten. In 2018 is de vader van de consument (zijn ouders, broer en zus waren woonachtig in Korea), werkloos geworden. Het gezin kwam hierdoor in een zeer moeilijke financiële situatie. Als oudste zoon voelde de consument zich verantwoordelijk en geroepen om toen bij te springen. De ouders van de consument bleven vragen om hulp en hij was destijds niet sterk genoeg om 'nee' te zeggen. Achteraf gezien is dat volgens de consument een onverstandige keuze geweest gelet op de financiële situatie waarin hij toen verkeerde. Hij beschikte over weinig financiële middelen en het werd voor de consument steeds moeilijker om aan zijn betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. De consument heeft getracht via betalings-regelingen de openstaande vordering van de bank te betalen, maar had pas sinds zijn vaste baan ruimte om zijn financiën op orde te krijgen. Op 1 mei 2024 is het de consument gelukt de gehele vordering te voldoen.

2.9 Sinds december 2022 is de financiële situatie van de consument stabiel. Hij heeft een vast dienstverband, een boven modaal inkomen en een spaarvermogen van € 20.000,- opgebouwd. Hij heeft hard gewerkt om zijn financiële situatie te verbeteren. De BKR-registraties van de bank zijn de enige negatieve registraties bij BKR. De consument beseft dat hij fouten heeft gemaakt, maar dat er op deze manier opnieuw een schuld op zijn naam zal ontstaan, is niet de verwachting. De consument is ervan overtuigd dat iedereen een tweede kans verdient.

2.10 In een vergelijkbaar verzoek door de consument tot verwijdering van een BKR-registratie heeft een andere kredietverstrekker (hierna: de andere kredietverstrekker) vanwege de stabiele financiële situatie van de consument de BKR-registratie vroegtijdig verwijderd. Waarom de bank hier anders over beslist, is voor de consument een raadsel. De consument voelt zich als burger niet gelijk behandelt en beroept zich hierbij op het gelijkheidsbeginsel.

Het verweer

2.11 De 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 Deze zaak gaat om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties 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.

3.4 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.[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. 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.[2]

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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.10.

3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De afgelopen negen jaar zijn er ernstige betalingsproblemen geweest. Begin april 2024 liet de consument aan het incassobureau nog weten slechts de mogelijkheid te hebben tot een aflossing van € 50,- per maand.

---

[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.

Dat de consument de vordering uiteindelijk op 1 mei 2024 ineens en volledig heeft voldaan, lijkt een gevolg te zijn van het besef dat enkel op deze manier een einddatum bij de BKR-registraties verkregen kon worden. Uiteraard is het prijzenswaardig dat de consument zich heeft ingespannen om zijn financiële situatie te verbeteren, echter gelet op de betaalhistorie is de bank van mening dat hier sprake is van zwaarwegende belangen bij het behoud van de BKR-registraties.

3.9 De bank geeft aan dat de consument zijn belang een woning te willen kopen onvoldoende heeft onderbouwd. Daarnaast mag er naar mening van de bank op zijn minst van de consument worden verwacht dat hij aantoont dat hij zonder de onderhavige BKR-registraties de gewenste financiering op basis van zijn inkomens- en vermogenspositie zou kunnen verkrijgen.

3.10 De bank is van mening dat in de situatie van de consument een meer substantieel deel van de bewaartermijn benut dient te worden om te werken aan een duurzaam financieel stabiele situatie om herhaling van problemen in de toekomst te voorkomen. De bank is om die reden van mening dat de BKR-registraties, in ieder geval op dit moment, nog gehandhaafd dienen te blijven. De bank sluit niet uit dat wanneer een substantieel deel van de bewaartermijn verstreken is en de consument aantoonbaar over een financieel stabiele situatie beschikt, de bank alsnog tot verwijdering van de BKR-registraties over kan gaan.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.12 De commissie is zich bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet om zijn financiële situatie te verbeteren en uiteindelijk de vordering geheel heeft voldaan. Dit doet niet af aan het feit dat hier sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen.

3.13 Verder acht de commissie van belang dat de consument de vordering pas zeer recent, in mei 2024, heeft voldaan. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.14 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat hier sprake is van een ongelijke behandeling door de bank. De consument heeft onvoldoende aangetoond dat in dit geval de betaalhistorie bij de bank geheel gelijk is aan de betaalhistorie bij de andere krediet-verstrekker. Daarbij mag de bank een eigen belangenafweging maken, waarbij de bank in dit geval concludeert dat de BKR-registraties in stand moeten worden gehouden. Dat de andere kredietverstrekker bij zijn belangenafweging tot een andere conclusie is gekomen, maakt dit niet anders.

3.15 Tenslotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.16 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas zeer recent volledig is afgelost. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog onvoldoende sprake. De commissie merkt hierbij op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, 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.

(...)