Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0108

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	23 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument zijn de betalingsachterstanden en registraties ontstaan in een periode waarin hij te maken had met moeilijke persoonlijke omstandigheden en seizoenswerk deed waardoor hij in sommige maanden niet over voldoende financiële middelen beschikte om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. In 2017 is hij begonnen met zijn eigen onderneming en sindsdien financieel stabiel. Hij heeft vervolgens de gehele schuld afbetaald. Hij heeft gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat hij nu samen met zijn partner een (grotere) gezinswoning wil kopen omdat de huidige huurwoning te klein is voor een gezin met vier kinderen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties blijven staan. De vordering is 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 heeft in 2015 een betaalrekening en creditcard met een kredietlimiet van € 3.000,- bij de bank afgesloten.

2.2 Begin 2016 is op de betaalrekening een saldotekort ontstaan. De bank heeft vervolgens door middel van verschillende brieven de consument verzocht het saldotekort aan te vullen. Daarbij heeft de bank aan de consument bericht dat zij betalingsachterstanden melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) als er niet tijdig wordt betaald.

2.3 Nadat op haar brieven aan de consument geen reactie is gekomen, heeft de bank besloten om de vordering van circa € 7.700,- als voorlopig oninbaar af te boeken en voor verdere incassomaatregelen aan Vesting Finance over te dragen.

2.4 In juni 2016 sommeert Vesting Finance de consument tot betaling over te gaan. In augustus 2016 levert de consument een aantal stukken aan om zijn financiële positie te onderbouwen en komt een betalingsregeling van € 100,- per maand tot stand. De consument heeft uiteindelijk de gehele vordering voldaan. De laatste betaling vond plaats op 23 maart 2022.

2.5 De vordering vanwege de roodstand op de betaalrekening kent een A-codering per 25 mei 2016, een 2-codering en een einddatum van 23 maart 2022. De bank heeft, naar aanleiding van de onderhavige klacht, de 2-codering gecorrigeerd naar 20 december 2014 en de 3-codering verwijderd.

2.6 Op het verzoek van de consument tot verwijdering van zijn BKR-registraties heeft de bank afwijzend gereageerd. De consument heeft zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank zijn BKR-registraties verwijderd. De registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument woont sinds 2009 in Nederland en deed in het begin seizoenswerk waardoor hij sommige maanden niet over voldoende financiële middelen beschikte om te voldoen aan al zijn betalingsverplichtingen. Het in 2015 afgesloten krediet bood enige speling waardoor hij en zijn partner hun lasten konden voldoen. In 2016 is door een gebrek aan stabiele inkomsten een betalingsachterstand ontstaan. Omdat de consument niet in staat was de achterstand in te lopen heeft dat tot een negatieve BKR-registratie geleid. In 2017 is de consument begonnen met zijn eigen timmerbedrijf en is sindsdien financieel stabiel. De consument heeft zijn verantwoordelijkheid genomen en de gehele schuld afbetaald. De consument wordt door de BKR-registraties belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor het kopen van een woning.

De consument en zijn partner hebben inmiddels vier kinderen, waardoor de huidige huurwoning met slechts drie slaapkamers niet langer voldoende ruimte biedt aan het gezin. Zijn financiële situatie is op dit moment dusdanig stabiel dat er geen reden meer is tot twijfel en de BKR-registraties geen doel meer hebben. De consument vindt dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties dient te prevaleren boven het belang van de bank bij handhaving daarvan.

Het verweer

2.8 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 om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie gaat eerst in op de (algemene) regels die van toepassing zijn en vanaf punt 3.7 of de registraties in dit geval (technisch) juist zijn geplaatst. Vanaf punt 3.8 gaat de commissie in op de gemaakte belangenafweging in het geval van de consument.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 De bank is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3]

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.

De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Uit de door de bank gestuurde brieven blijkt dat de bank de consument in 2016 heeft gewaarschuwd dat zij betalingsachterstanden melden bij het BKR. Weliswaar heeft de consument gesteld de vooraankondiging die vereist is voor het registreren van een achterstandscodering niet te hebben ontvangen, maar de bank heeft voldoende aannemelijk gemaakt middels voorbeeldbrieven en een uitdraai uit haar administratie, deze vooraankondiging te hebben verstuurd naar het haar bekende juiste adres en uit niets blijkt dat de consument deze niet heeft ontvangen. Dat de inhoud van deze brieven onvoldoende tot de consument zijn doorgedrongen kan de bank niet worden verweten. Omdat de consument de vorderingen van de bank niet heeft voldaan, mocht de bank tot de BKR-registraties overgaan.

---

[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Uiteindelijk heeft de bank de vorderingen ter incasso overgedragen aan Vesting Finance. Het betrof een bedrag van meer dan € 250,- zodat de code 3 ook juist is geplaatst. De bank heeft tijdens deze procedure besloten de code 3 uit het CKI te verwijderen omdat de consument de vordering uiteindelijk toch volledig heeft afgelost. De registraties zijn verder technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.8 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. In verband met de grootte van het gezin is de huidige huurwoning te klein en hebben zij een grotere woning nodig. Voorts heeft de consument gewezen op zijn (persoonlijke) omstandigheden op het moment van het ontstaan van de schuld en gewezen op zijn huidige financiële stabiele situatie.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Er is sprake geweest van een langdurige betalingsachterstand, waarbij onder meer betalingsregelingen niet correct zijn nagekomen. Hoewel de commissie uit de argumenten van de consument begrijpt dat hij destijds door moeilijke persoonlijke omstandigheden, in de schuldsituatie terecht is gekomen, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico. De werkelijke einddatum (23 maart 2022) dateert bovendien pas van (ongeveer) een jaar geleden waardoor pas een relatief korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De wens van de consument om een woning te kopen, is voor de commissie begrijpelijk maar is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten genereert met zijn onderneming die hij sinds 2017 heeft, kan nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren voldoende stabiele financiële situatie daar het nog tot 2022 heeft geduurd voordat hij zijn gehele schuld heeft afbetaald. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht de bewaartermijn van vijf jaar op dit moment dan ook niet disproportioneel.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen en de registratieduur niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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