Tussenuitspraak nr. 2024-0039A

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, G. Alfrink, leden en mr. I.V.Th. Pril. secretaris).

Datum uitspraak	15 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement en de wetgeving

Samenvatting

Tussenuitspraak. Behandelbaarheid. De commissie is van oordeel dat de consument en de bank met elkaar hebben afgesproken dat de consument te allen tijde om verwijdering van zijn negatieve BKR-registraties kan verzoeken. De vaststellingsovereenkomst, die tussen partijen tot stand is gekomen, sluit dit niet uit. Anders dan de bank stelt, kan een verwijderingsverzoek aan de verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde worden gedaan op grond van artikel 21 lid 1 AVG. Het reglement van de Geschillencommissie van Kifid staat daaraan niet in de weg. De klacht is behandelbaar. De bank wordt in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk verweer te voeren.

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, waarin wordt aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is en 4) de reactie van de consument hierop.

1.2 In deze tussenuitspraak zal de commissie beoordelen of het verweer van de bank, inhoudende dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, slaagt.

1.3 Op dit verweer wordt op grond van de stukken beslist. De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om dit mondeling te behandelen.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In juli 2000 heeft de consument bij de Postbank een doorlopende kredietovereenkomst afgesloten voor een bedrag van € 9.075,60 en een looptijd van 64 maanden. Een deel is gebruikt voor het aflossen van een ander krediet. De consument heeft vervolgens maandelijks via een automatische incasso een bedrag van € 181,51 betaald aan de Postbank.

Medio 2002 is er een (ongeoorloofd) tekort op zijn betaalrekening bij de Postbank ontstaan, waardoor het termijnbedrag niet geïncasseerd kon worden.

2.2 Vanwege de betalingsachterstand op het doorlopende krediet is in januari en februari 2002 bijzonderheidscoderingen 3 op naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Bureau Krediet Registraties (hierna: BKR). De bank heeft ook bijzonderheidscodering 4 laten registreren omdat de consument voor haar onbereikbaar was.

2.3 Het tekort op de betaalrekening van de consument bij de Postbank was ongeoorloofd en de vordering op de consument is in maart 2003 afgeboekt. De vordering is geregistreerd bij BKR en in de periode 2002 tot 2018 zijn hier de bijzonderheidscoderingen A, 2, 3, en 4 aan verbonden.

2.4 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen deze negatieve registraties en op 18 maart 2019 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie het verzoek van de consument om zijn negatieve BKR-registraties te verwijderen, behandeld. Hierbij is vastgesteld dat er sprake is van technisch juiste registraties en is geoordeeld dat het verzoek van de consument kennelijk ongegrond was.

2.5 In maart en april 2020 hebben partijen met elkaar gecorrespondeerd over een financiële afwikkeling van de openstaande vorderingen op de consument vanwege het doorlopende krediet en de roodstand op de betaalrekening.

2.6 Per email van 21 april 2020 schrijven de consument en zijn partner aan de bank:

> *"(..) Wij begrijpen dat volgens de procedure er na betaling van het overeengekomen bedrag een code 3 met einddatum in het CKI wordt geplaatst en dat dit nog 5 jaar zichtbaar blijft. Echter voor ons staat de mogelijkheid open om op grond van de belangenafweging in aanmerking te komen voor verwijdering van code 3 met einddatum.*
> *(..) Wij verzoeken u dan ook om aanpassing dan wel nuancering van artikel 7 van de vaststellingsovereenkomst in die zin dat op enigerlei wordt uitgesloten de mogelijkheid om een verzoek tot verwijdering van code 3 met einddatum in te dienen (..)"*

2.7 De bank heeft de consument op 22 april 2020 gemaild:

> *"(..)Wij zijn blij dat na een looptijd van ca. 20 jaar en met het verlenen van finale kwijting voor het merendeel van onze vordering er eindelijk een einde komt aan het onderhavige dossier, de langlopende discussie en wij het dossier definitief kunnen sluiten.*
>
> *Onder artikel 7 van de vaststellingsovereenkomst wordt niet een verzoek tot het maken van een belangenafweging (op basis van de AVG) over de BKR-registraties verstaan.*

Een dergelijk verzoek kunt u te allen tijde aan ons doen en deze afweging zullen wij met in achtneming van de relevante feiten en het dossierverloop maken.

Het artikel ziet op de discussie die wij, eerder, hebben gevoerd over de vordering an sich.(..)"

2.8 Op 23 april 2020 heeft Vesting Finance, namens de bank, met de consument een vaststellingsovereenkomst gesloten, waarin is vastgelegd dat de consument een bedrag van € 6.000,- betaalt aan de bank en dat de bank het resterende bedrag van haar vorderingen op de consument kwijtscheldt. Daarnaast is het volgende afgesproken:

(....)
Artikel 7
Door ondertekening van deze vaststellingsovereenkomst en na volledige uitvoering van het hierboven genoemde, verlenen partijen elkaar over en weer finale kwijting ter zake van hetgeen beschreven onder A tot en met E. Hieronder wordt tevens bedoeld dat cliënten geen (klacht)procedure(s) zullen opstarten met betrekking tot de onderhavige vorderingen, het aangaan en de verstrekking hiervan en alle met de financiering samenhangende zaken en discussiepunten. Ook houdt client ING, ingeval daar nog sprake van mocht zijn, niet langer aansprakelijk voor enig handelen en/of kosten/schade met betrekking tot de financiering en zullen cliënten hier niet meer op terugkomen.

Artikel 8
ING is verplicht om (de afwikkeling conform) deze vaststellingsovereenkomst als 'een afspraak tegen finale kwijting' te registeren bij het BKR. ING zal, conform het Algemeen Reglement CKI, op het moment van ontvangen van de onder 1 genoemde betaling een 3-codering en een einddatum plaatsen bij het BKR. Hieruit kunnen andere deelnemers van het BKR opmaken dat ING aan cliënt finale kwijting heeft verleend. Deze registratie kan van invloed zijn op toekomstige kredietaanvragen, maar zal na 5 jaar automatisch worden verwijderd door het BKR;

Artikel 10
Deze overeenkomst is een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek. Deze overeenkomst kan niet worden opgezegd of anderszins worden beëindigd. Partijen doen afstand van hun recht om deze overeenkomst te ontbinden;

Artikel 11
Met inachtneming van bovenstaande bepalingen verklaren Partijen dat indien en nadat aan de hiervoor gaande bepalingen volledige en onvoorwaardelijke uitvoering is gegeven zij ter zake van het hierboven genoemde hypothecaire geldlening niets meer van elkaar te vorderen hebben en elkaar daaromtrent volledige en onherroepelijke kwijting te verlenen;

2.9 Op grond van de vaststellingsovereenkomst heeft de bank een bedrag van € 6.000,- ontvangen van de consument, waarna zij voor beide vorderingen een begindatum van 24 april 2020 en een einddatum van 24 april 2025 bij BKR heeft laten registreren. Daarbij is een bijzonderheidscode 3 geregistreerd omdat sprake is van finale kwijting en een afboeking van een bedrag van meer dan € 250,-.

2.10 Bij BKR staan derhalve de volgende registraties op naam van de consument:

Leenvorm	Bedrag	Registratie datum	Ingangsdatum	Prakt. Eind
RO	€ 0,00	09-11-2018	17-03-2003	24-04-2020
	Bijzonderheid: A	17-09-2018		
	Bijzonderheid: 2	15-02-2012		
	Bijzonderheid: 3	24-04-2020		
	Bijzonderheid: 4	17-03-2003		
RK	€ 9.076,00	31-07-2000	20-07-2000	24-04-2020
	Bijzonderheid: A	17-09-2018		
	Bijzonderheid: 2	15-02-2012		
	Bijzonderheid: 3	24-04-2020		
	Bijzonderheid: 4	31-01-2002		

2.11 De consument heeft nadien voor de rechtbank te Rotterdam gevorderd dat de negatieve BKR-registraties door de bank worden verwijderd. Op 15 december 2020 heeft de rechtbank Rotterdam geoordeeld dat het verzoek van de consument niet kan worden toegewezen. De belangenafweging is bij de rechtbank in het nadeel van de consument uitgevallen omdat niet kon worden vastgesteld dat sprake was van een (actuele) stabiele financiële situatie bij de consument.

2.12 De consument heeft zich in 2023 (wederom) tot de bank gewend en om verwijdering van de negatieve BKR-registraties verzocht. Op 16 juni 2023 heeft de bank zijn verzoek afgewezen. De consument heeft daarna bij Kifid een klacht ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.13 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties bij BKR. Hij stelt dat de commissie zijn klacht in behandeling kan nemen en voert hiervoor de volgende argumenten aan.

De bank heeft in de email van 22 april 2020 schriftelijk bevestigd dat met de vaststellingsovereenkomst een einde is gekomen aan het geschil over de openstaande vorderingen, maar hierbij is afgesproken dat de consument de mogelijkheid behoudt om zijn negatieve BKR-registraties te (laten) verwijderen als hij een dusdanig zwaarwegend belang heeft.

2.14 De consument verwijst in het kader van de behandelbaarheid van zijn klacht ook naar een uitspraak van de Hoge Raad van 15 september 2023, waarin bevestigd wordt dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) geen beperkingen stelt aan het aantal verzoeken dat een betrokkene op basis van de AVG mag doen. De AVG is bedoeld om natuurlijke personen een hoog beschermingsniveau te bieden, ook als het gaat om een herhaald verzoek om verwijdering van een negatieve registraties in het CKI van BKR. Het zou in strijd zijn met de strekking van de AVG om te stellen dat op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid het huidige verzoek tot niet-ontvankelijkheid dient te leiden, terwijl hij wel het recht heeft om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, aldus de consument.

2.15 Voorts voert de consument aan dat de door de bank aangehaalde artikelen 3 lid 2 en 3 van het reglement zien op een situatie, waarin eerder over dezelfde klacht is geoordeeld. Van deze situatie is nu geen sprake. In het verleden heeft hij een verwijderingsverzoek ingediend, maar dat was drie jaar geleden. Die eerdere verzoeken staan los van de huidige klacht, stelt de consument.

2.16 De consument is verder van mening dat de bank op onterechte gronden zijn verwijderingsverzoek heeft afgewezen en voert hiertoe de volgende argumenten aan. Zijn belang bij verwijdering van de negatieve registraties weegt zwaarder dan het belang van de bank bij de instandhouding daarvan tot de werkelijke einddatum van 24 april 2025. De negatieve BKR-registraties verhinderen hem om een koopwoning te verkrijgen. Zijn huidige huurwoning is niet langer passend, ook vanwege zijn wens voor gezinsuitbreiding. Bovendien is de consument samen met zijn partner financieel stabiel.

Het verweer van de bank

2.17 De bank heeft in haar verweerschrift aangevoerd dat de consument om meerdere redenen niet ontvankelijk is in zijn verzoek tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties op zijn naam. Naar de commissie aanneemt, bedoelt de bank hiermee dat de klacht niet behandelbaar is.

2.18 Ten eerste is er een vaststellingsovereenkomst gesloten. Hiermee is definitief een einde gemaakt aan het geschil met de consument over de openstaande vorderingen en de registraties hiervan bij het BKR. De gesloten overeenkomst is bindend. In randnummer 8 van de vaststellingsovereenkomst is vastgelegd dat de gemaakte afspraken zullen worden geregistreerd bij het BKR. Ook is omschreven wat de gevolgen daarvan zijn voor de consument.

Naar de mening van de bank kan de vaststellingsovereenkomst niet worden opengebroken door het verzoek van consument om verwijdering van zijn BKR-registraties. De klacht van de consument is daarom niet-behandelbaar.

2.19 Ten tweede kan de commissie op grond van artikel 3 lid 2 en lid 3 van haar reglement de klacht van de consument niet behandelen omdat zowel de rechtbank Rotterdam als de Geschillencommissie BKR, de voorganger van het Kifid, al geoordeeld hebben over een vergelijkbaar verzoek van de consument en dit verzoek hebben afgewezen.

2.20 Indien de commissie van oordeel is dat de klacht van de consument toch behandelbaar is dan wordt de bank graag in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk verweer te voeren.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 De vraag die beantwoord moet worden door de commissie is of de klacht van de consument behandelbaar is. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht dit oordeel hieronder toe.

De afspraken uit de vaststellingsovereenkomst tussen de bank en de consument

3.2 De bank en de consument hebben met elkaar afspraken gemaakt over de financiële afwikkeling van de openstaande vorderingen van de bank op de consument. De afspraken zijn vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Voorafgaand aan het ondertekenen van deze vaststellingsovereenkomst hebben partijen met elkaar gemaild en in de email van 22 april 2020 zijn aanvullende afspraken gemaakt.

3.3 Partijen verschillen nu van mening of de klacht van de consument behandeld kan worden door de commissie. De consument wijst in dat verband op de email van de bank van 22 april 2020 waarin wordt bevestigd dat artikel 7 van de vaststellingsovereenkomst aldus moet worden verstaan dat een verzoek om een belangenafweging (op basis van de AVG) over de BKR-registraties geen onderdeel uitmaakt van de afspraken in de vaststellingsovereenkomst en te allen tijde kan worden ingediend. Op grond hiervan oordeelt de commissie dat tussen partijen vaststaat dat de vaststellingsovereenkomst een (herhaald) verwijderingsverzoek van de consument aan de bank niet in de weg staat. Deze mogelijkheid hebben partijen uitdrukkelijk open willen laten.

Wat heeft te gelden op grond van de AVG en het reglement van Kifid.

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 de verwerkings-verantwoordelijke. 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-registraties berust op deze grondslag.

3.5 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 commissie is van oordeel dat artikel 3 lid 2 en 3 van het reglement niet in de weg staat aan een verzoek op grond van artikel 21 lid 1 AVG omdat hiermee anders geen recht wordt gedaan aan de belangen, rechten en vrijheden van een consument om een verwijderingsverzoek in te dienen in het geval van een negatieve BKR-registratie.

3.6 De procedure zal daarom als volgt worden voortgezet. De bank krijgt de gelegenheid om binnen 2 weken na dagtekening van deze uitspraak te reageren op het inhoudelijke verweer van de consument, met de mogelijkheid van uitstel volgens vraag 37 van het reglement.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht behandelbaar;
- stelt de bank in de gelegenheid om te reageren zoals hiervoor is vermeld;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

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

Reglement Geschillencommissie Kifid

Vraag 3

In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(..)

2. *Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur. Dit geldt niet als bij de sluiting van het eerdere dossier de mogelijkheid van indiening van een nieuwe klacht uitdrukkelijk door Kifid open is gehouden.*

3. *Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.*

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 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.*