Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1086

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	9 december 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 heeft een klacht ingediend over de door de bank geplaatste registraties in het CKI. Volgens de consument ontstonden de betalingsproblemen door de coronamaatregelen. De consument werkt als zelfstandig taxichauffeur en had vlak voor de coronapandemie grote investeringen gedaan in zijn onderneming. Hij heeft belang bij verwijdering van de negatieve registraties omdat hij wil investeren in zijn bedrijf, met name met de aanschaf van een elektrische taxiauto. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de negatieve registraties nu nog zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument voorafgaand aan de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] en de heer [naam 2], allebei medewerkers van het Specialistenteam Center of Expertise Collections.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Ook heeft de consument in het verleden een creditcardovereenkomst gesloten met de bank.

2.2 Op enig moment ontstond een ongeoorloofde achterstand op de betaalrekening. Op 23 december 2020 heeft de bank die achterstand geregistreerd met een code A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (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).

2.3 Met behulp van een saneringskrediet van de consument is op 30 december 2022 € 1.500,- betaald aan de bank. De bank heeft het resterende deel van haar vordering op de consument, bijna € 5.500,-, als oninbaar afgeboekt. Dit heeft de bank geregistreerd met zowel een code 3 (afboeking) als een werkelijke einddatum op 30 december 2022 in het CKI van BKR.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument gaat over de BKR-registraties. Hij vindt dat de bank die moet verwijderen op grond van een belangenafweging en heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.

2.5 De coronapandemie was de enige reden voor de financiële problemen van de consument. Voor die tijd had hij een solide financiële staat en geen geschiedenis van wanbetaling. De consument werkt als zelfstandig taxichauffeur en door de coronapandemie viel zijn inkomen volledig weg. Dat terwijl de consument enkele maanden daarvoor grote investeringen had gedaan. Hij was verhuisd naar het centrum van [plaatsnaam], waar veel taxiritten te verwachten waren, en hij had een nieuwe Mercedes Benz aangeschaft. De aard van zijn werk, de timing van zijn verhuizing naar [plaatsnaam], en de aankoop van een nieuwe Mercedes Benz voor zijn bedrijf, gecombineerd met de economische gevolgen van de pandemie, creëerden een perfecte storm die de financiële situatie van de consument volledig verwoestte. Bovendien kreeg de consument geen financiële steun, de gemeente heeft zijn aanvraag voor een overbruggingslening veel te laat behandeld en ten onrechte afgewezen.

2.6 Nadat de situatie rondom de pandemie verbeterde, heeft de consument zijn financiële verplichtingen hervat en heeft hij actief gewerkt aan het aflossen van zijn schulden. De consument heeft nu weer een goed inkomen en een vermogen in aandelen van ongeveer € 6.320,-.

2.7 Bovenop de uitdagingen van de coronapandemie hebben de BKR-registraties het leven van de consument volledig geruïneerd, met ernstige gevolgen voor zijn financiële stabiliteit en toekomstperspectieven. Andere partijen plaatsten geen BKR-registraties, of verwijderden die vanwege de uitzonderlijke omstandigheden, maar de bank heeft dat niet gedaan.

2.8 De consument stelt dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij wil een elektrische auto kopen met behulp van een financiering, omdat taxirijden met een elektrische auto veel voordelen heeft: lagere brandstofkosten, vrijwel geen parkeerkosten, lagere onderhoudskosten, belastingvoordelen en subsidies. Naast de financiële voordelen draagt een elektrische auto bij aan verduurzaming van de onderneming van de consument. De dieselauto van de consument is inmiddels minder waard geworden, door de snelle ontwikkeling van elektrische voertuigtechnologie. Ook zijn de creditcards van de consument geblokkeerd en is zijn ambitie om een online winkel te openen in de kiem gesmoord door BKR-beperkingen.

2.9 De consument vordert bovendien een schadevergoeding van € 168.200,-, omdat de BKR-registraties zijn financiële welzijn ernstig geschaad hebben door zijn mogelijkheden om financiële diensten aan te gaan te belemmeren. De consument kan hierdoor geen huis kopen en niet investeren in zijn bedrijf, waardoor hij omzetverlies lijdt. Hij heeft extra kosten doordat hij geen elektrische auto kan aanschaffen. Daarnaast hebben de BKR-registraties het psychisch welzijn van de consument aangetast. Het voortdurende gevoel van onrechtvaardigheid en machteloosheid dat gepaard gaat met deze registraties heeft geleid tot stress, slapeloze nachten, angst en frustratie. Ook lijdt hij reputatieschade op zakelijk vlak en door beperking in zijn sociale en professionele netwerken.

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

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de negatieve registraties in het CKI van BKR moet verwijderen. In het verlengde daarvan ligt voor of de bank gehouden is schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties nu niet hoeft te verwijderen en dat de bank daarom geen schadevergoeding hoeft te betalen. Dit wordt hierna toegelicht.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze niet geplaatst hadden mogen worden of moeten worden verwijderd, vanwege zijn belangen daarbij.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De 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. 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 registraties berust op deze grondslag.[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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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 negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 De bank stelt dat het belang bij behoud van de negatieve registraties gelegen is in het tweeledige doel van het kredietregistratiesysteem. Dat systeem dient enerzijds ter bescherming van de consument tegen overkreditering en anderzijds leveren BKR-registraties voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.5 tot en met 2.9.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.8 De bank stelt verder dat de consument al vanaf november 2019 tot en met maart 2020 grote cashopnames deed met zijn creditcard en dat de achterstand dus al vóór de coronamaatregelen ontstond. De bank stelt dat de consument hoe dan ook de achterstand niet had kunnen inlossen, ook zonder coronamaatregelen. De consument betwist dit en voert aan dat hij weliswaar cashopnames deed met zijn creditcard, maar dat hij die deed in de veronderstelling dat hij de betaalrekening snel zou kunnen aanzuiveren. Hij had namelijk onderzocht dat hij in Amsterdam met zijn nieuwe auto twee keer zoveel zou verdienen. Door de opgelegde coronamaatregelen kon hij de achterstand niet inlossen.

3.9 Voor de commissie staat in voldoende mate vast dat de coronamaatregelen ervoor gezorgd hebben dat op de betaalrekening van de consument een meldenswaardige achterstand ontstond: een achterstand die geregistreerd moest worden in het BKR en niet binnen afzienbare tijd ingelost kon worden. De bank stelt zelf dat de code A pas in december 2020 geplaatst is in verband met de coronamaatregelen. En het is niet duidelijk wanneer de achterstand op de betaalrekening ontstond. De bank heeft alleen onderbouwd wanneer de creditcardopnamen gedaan zijn. In een van de brieven van de bank is opgenomen dat de achterstand in maart 2020 ontstaan is. Dit alles zorgt ervoor dat het voortduren van de betalingsproblemen naar het oordeel van de commissie in mindere mate toe te rekenen is aan de consument. Bovendien stelt de commissie vast dat de consument zijn financiële positie verbeterd heeft. De onderneming van de consument draait weer een betere omzet en de consument heeft nu geen achterstanden meer. De commissie ziet dat de consument daar hard voor gewerkt heeft en dat hij door een zware periode moest gaan om te komen waar hij nu is.

3.10 Daar staat tegenover dat de financiële problemen van de consument langdurig en ernstig waren. Hij had meerdere schulden en een aantal daarvan is gedeeltelijk kwijtgescholden. De consument brengt naar voren dat hij recht had op een overbruggingskrediet, en dat hij door het ontbreken van dat krediet verder in de problemen kwam. Omdat de aanvraag van het overbruggingskrediet officieel afgewezen is, kan de commissie er echter niet van uitgaan dat de consument recht had op een overbruggingskrediet. Een andere relevante omstandigheid is de periode die verstreken is sinds de einddatum van de BKR-registratie van de bank. Die bewaartermijn is volgens het reglement CKI 5 jaar. Van die periode is nu 2 jaar verstreken. De financiële situatie van de consument is aanzienlijk verbeterd, maar de bewaartermijn is bedoeld om een duurzame financiële stabiliteit op te bouwen. De commissie is van oordeel dat het nu nog te vroeg is om de negatieve registraties te verwijderen.

3.11 Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank 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.

Schadevergoeding

3.12 Omdat de BKR-registraties niet verwijderd hoeven te worden, wordt ook de vordering tot betaling van schadevergoeding afgewezen.

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

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.

(...)