Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0546
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 maart 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties en verzoekt om verwijdering daarvan. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De commissie heeft geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) 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 hield bij de bank een betaalrekening met daaraan gekoppeld een creditcard aan.

2.2 In 2012 is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft meerdere brieven gestuurd waarin de consument werd verzocht de roodstand terug te brengen en gewaarschuwd dat bij uitblijven van betalingen dit kan leiden tot een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Na het uitblijven van de betalingen heeft de bank op 28 december 2012 de achterstand gemeld bij het BKR en een code A in het CKI laten registreren. Vervolgens zijn betaalafspraken gemaakt en is er door de bank op 25 maart 2013 de bijzonderheidscode 1 (aflossingsregeling na achterstand) bij het BKR geregistreerd. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank op 23 januari 2014 de vordering opgeëist. Na meer dan een jaar is de roodstand door de consument nog niet voldaan. Op 21 mei 2014 heeft de bank de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen. Daarna heeft de bank het dossier ter behandeling overgedragen aan Vesting Finance (hierna: Vesting).

2.3 Vesting heeft de consument diverse keren gesommeerd te betalen. Vanaf 2015 zijn er meerdere keren betalingsregelingen met de consument overeengekomen. De consument is deze regelingen deels of geheel niet nagekomen. De laatste betaling door de consument heeft in januari 2019 plaatsgevonden, waarmee de gehele vordering is voldaan. De bank heeft hierna een einddatum 29 januari 2019 bij het BKR gemeld. De registraties blijven in verband met de vijfjaarstermijn tot 29 januari 2024 zichtbaar. De bank heeft wel de bijzonderheidscode 3 inmiddels verwijderd omdat de consument de vordering uiteindelijk volledig heeft voldaan.

2.4 Bij brief van 25 januari 2022 heeft de consument de bank verzocht om de registraties te verwijderen. Op 22 maart 2022 heeft Vesting namens de bank aan de consument kenbaar gemaakt dat het verzoek wordt afgewezen. Op 28 maart 2022 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registraties onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument woont momenteel in een huurwoning. Hij heeft de wens een woning aan te kopen met minder hoge woonlasten. Een koopwoning levert hem vele financiële voordelen op en tevens meer zekerheid dan een huurwoning. De negatieve BKR-registraties belemmeren hem bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning.

Gezien de hoogte van zijn inkomen komt de consument niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een huurwoning in de vrije sector is door de belemmering van de BKR-coderingen ook geen optie.

- De consument heeft een zware periode achter de rug. Meer dan tien jaar geleden had de ex-partner van de consument grote (psychische) problemen, wat uiteindelijk heeft geleid tot het overlijden van de ex-partner door zelfmoord. De consument heeft door deze stressvolle gebeurtenis niet altijd goed zicht gehad op zijn financiën. In deze periode zijn ook de achterstanden op de betaalrekening ontstaan.
- In 2019 heeft de consument de gehele vordering bij de bank afbetaald. Zijn financiële situatie is nu stabiel en wordt alleen maar sterker. Hij heeft een vast dienstverband, is vrij van problematische schulden en heeft geen betalings-achterstanden. De consument valt dan ook niet aan te merken als een risicogeval of wanbetaler waartegen de financiële sector zou moeten worden beschermd.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank gehouden is de door haar op naam van de consument geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI te (doen) verwijderen (relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI (hierna: Reglement CKI) en AVG zijn opgenomen in de bijlage).

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen technisch juist is.

3.3 Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 merkt de commissie het volgende op. Hoewel de opeising van de vordering heeft plaatsgevonden op 23 januari 2014 heeft de bank de bijbehorende bijzonderheidscode 2 pas begin mei 2022 alsnog met terugwerkende kracht geregistreerd. Dit heeft de bank gedaan nadat zij een verzoek tot verwijdering van de consument had ontvangen. Dit is onzorgvuldig van de bank. Immers wordt de consument nu in de klachtenprocedure geconfronteerd met een aanvullende bijzonderheidscodering. Desalniettemin heeft dit voor de technische juistheid van de registratie van bijzonderheidscode 2 geen gevolgen nu een en ander is toegestaan conform artikel 11 van het Reglement CKI.

Tegelijkertijd met het plaatsen van bijzonderheidscode 2 heeft de bank besloten de bijzonderheidscode 3 te verwijderen. Na de aanpassingen van de bank betreft het verwijderingsverzoek van de consument waarover de commissie nu dient te oordelen een achterstandscode A, een bijzonderheidscode 1 en een bijzonderheidscode 2 (hierna: de A12-codering). De commissie oordeelt dat die in stand moeten blijven. Dit wordt hierna toegelicht.

Beoordelingskader van de A12-codering

3.4 Het verzoek van de consument om de coderingen te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen in de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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.

3.6 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]

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen van de bank bij handhaving van de coderingen en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

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

Belangenafweging

3.8 In overweging 2.5 heeft de consument zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.9 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Vanaf 2012 zijn er achterstanden op de betaalrekening van de consument ontstaan. De bank heeft veelvuldig contact gehad met de consument en meermaals betaalafspraken gemaakt, maar deze zijn door de consument niet of slechts kortdurend zonder opgave van reden nagekomen. De bank betwist de stelling van de consument dat de achterstanden en het niet nakomen van de gemaakte betaalafspraken een gevolg zouden zijn van een roerige periode met zijn ex-partner. De betalingsproblemen zijn een gevolg geweest van te veel uitgaven ten opzichte van een vermindering van inkomsten. De vordering heeft ruim zeven jaar opengestaan.
Verder merkt de bank op dat het belang van de consument bij het kopen van een woning onvoldoende is onderbouwd. Bij gebrek aan onderbouwing is de wens een woning aan te kopen geen omstandigheid die het maken dat tot verwijdering van de terecht geplaatste coderingen overgegaan kan worden. De termijn van vijf jaar is redelijk gelet op het doel van het CKI om kredietaanbieders in de gelegenheid te stellen om een kredietaanvraag goed te kunnen beoordelen op basis van de relevante gebeurtenissen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de coderingen meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.11 Wat voor de consument spreekt, is dat hij ondanks de zware periode die hij heeft doorstaan, zijn financiën op orde heeft gebracht. Ook stelt de commissie vast dat de consument nu een goed vast inkomen heeft en financieel stabiel lijkt te zijn. Daartegenover staat dat de consument pas ruim zeven jaar na het ontstaan van de achterstanden de schuld aan de bank heeft afbetaald. Verder vindt de commissie het relevant dat meerdere betalingsregelingen met de bank zonder opgave van reden niet of deels werden nagekomen. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit.

3.12 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in zijn specifieke situatie noodzakelijk is en hij niet kan blijven in zijn huidige woning. Het enkel stellen dat een koopwoning lagere lasten met zich brengt is daarvoor onvoldoende. De consument stelt geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is een woning te kopen en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht.

3.13 Gezien dit alles volgt de commissie de bank in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij instandhouding van de registraties is zwaarwegender dan die van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11
BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
i overige financiële verplichtingen (RO).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)
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.
(…).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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.
(…)