Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0436

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

Datum uitspraak	7 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. A2 met werkelijke einddatum in september 2022. Belangenafweging. Na afweging van de wederzijdse belangen is de commissie van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is van belang dat pas enkele maanden van de bewaartermijn zijn verstreken, er nog andere registraties zijn en de financiële situatie van de consument nog onvoldoende stabiel wordt geacht. De vordering van de consument 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 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 een betaalrekening aan bij de bank. Ook had de bank aan de consument een creditcard uitgegeven.

2.2 Door afboeking van het saldo van de creditcard is de betaalrekening in april 2018 ongeoorloofd debet komen te staan.

De bank heeft in de periode april tot en met juli 2018 meerdere betalingsregelingen getroffen met de consument maar deze hebben niet tot betaling geleid. De bank heeft de consument op 6 augustus 2018 een digitaal bericht gestuurd via de berichtenbox van internetbankieren (hierna: bericht). In dit bericht is de consument gewaarschuwd dat het niet betalen van de achterstand leidt tot het melden van de achterstand bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 De consument heeft het tekort niet aangezuiverd, zodat de bank per 27 augustus 2018 een achterstandscodering (A) in het CKI heeft laten plaatsen.

2.4 Op 21 februari 2019 heeft de bank het totale debetsaldo van € 7.259,55 opgeëist, eveneens via een bericht in de berichtenbox. Per 21 februari 2019 heeft de bank een bijzonderheidscodering 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen.

2.5 De bank heeft haar vordering op de consument ter incasso uit handen gegeven aan een deurwaarder. De consument heeft in juni 2019 een betalingsregeling van € 100,- per maand afgesproken met de deurwaarder. In september 2022 is de volledige vordering middels een slotbetaling van € 3.852,- voldaan. De bank heeft een werkelijke eind-datum van 6 september 2022 laten registreren in het CKI.

2.6 Naast de registratie van de bank staan in het CKI van het BKR nog twee andere registraties met negatieve coderingen op naam van de consument.

2.7 Op 5 december 2022 heeft de consument de bank verzocht om tot verwijdering van de registratie over te gaan. De bank heeft dit geweigerd, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de registratie in het CKI. De consument legt hieraan de volgende argumenten ten grondslag.

2.9 De achterstand is ontstaan in een periode dat de consument de ondersteuning van zijn moeder op zich heeft genomen en beperkte inkomsten had. De consument heeft door deze situatie ook zelf enige tijd gezondheidsklachten ervaren. Er is nooit sprake geweest van betalingsonwil. De consument heeft altijd contact onderhouden met de bank. Vanaf halverwege 2019 is het de consument gelukt om zijn financiële situatie aan te pakken en is hij begonnen met het aflossen van zijn schulden. De betalingsregeling voor deze achterstand is hij over het algemeen trouw nagekomen. Ten tijde van het indienen van de klacht was de consument werkzaam op grond van een arbeids-overeenkomst voor bepaalde tijd. Per 1 april 2023 heeft de consument een nieuwe baan met een beter salaris, op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Daarnaast beschikt hij over spaargeld en ander vermogen.

2.10 Het belang bij verwijdering van de registratie is voor de consument gelegen in de aankoop van een woning. Na de huur van zijn studioappartement te hebben beëindigd, woont de consument tijdelijk in bij zijn zus en is hij op zoek naar andere woonruimte. Ook wil de consument zich gaan verloven en samenwonen met zijn partner. Een geschikte huurwoning vinden is volgens de consument in de huidige markt nagenoeg onmogelijk. Daarnaast wenst hij vermogen op te bouwen door het doen van aflossingen op een hypothecaire geldlening. De registratie belemmert hem in het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor een woning.

2.11 De consument stelt zich op het standpunt dat hij de vooraankondiging (het bericht van 6 augustus 2018) niet onder ogen heeft gehad. Hij voert aan dat de bank niet op deze manier (via de berichtenbox in Mijn ING) met hem heeft mogen communiceren omdat hij daarmee niet expliciet en bewust heeft ingestemd en het daardoor niet zeker was dat dit bericht hem zou bereiken.

Het verweer

2.12 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de coderingen in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Zijn de registraties technisch juist?

3.2 De commissie zal eerst het verweer van de consument tegen de technische juistheid van de achterstandscodering (A) beoordelen. Artikel 37 lid 2 van het hier toepasselijke Algemeen Reglement CKI[1] bepaalt dat de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank, de consument van te voren schriftelijk moet waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR. De bank heeft dit gedaan middels haar bericht van 6 augustus 2018. Tegenover de stelling van de consument dat de bank een dergelijke waarschuwing niet via de berichtenbox aan hem mocht sturen omdat hij met een dergelijke manier van communiceren niet heeft ingestemd, heeft de bank aangevoerd dat de consument telkens per e-mail is geïnformeerd dat er belangrijke berichten voor hem klaarstonden in de berichtenbox. De consument heeft dit niet betwist.

[1] Algemeen Reglement CKI van 25 mei 2018.

Onder deze omstandigheden is sprake van verstrekking van informatie, namelijk de waarschuwing, op een duurzame drager[2]. Deze verstrekking kan gelijk worden gesteld met het sturen van een schriftelijke waarschuwing als bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 37 lid 2. Dat de consument dit bericht waarschijnlijk niet heeft bekeken, komt daarmee voor zijn rekening en risico.

3.3 Voor de registratie van een bijzonderheidscodering is geen vooraankondiging vereist. Dat de bank de vordering heeft opgeëist volgt uit het bericht van 21 februari 2019.

3.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de achterstandscodering en de bijzonderheidscodering zijn geplaatst in lijn met de daarvoor gestelde vereisten en dat deze dus technisch juist zijn. Dit betekent dat de coderingen daarom in beginsel vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar blijven in het CKI, in dit geval tot 6 september 2027.

Juridisch kader

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[3]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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 verwerkings-verantwoordelijke staakt deze verwerking, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

[2] Ingevolge HvJ EU 25 januari 2017, C-375/15, ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG), r.o. 50 en 51, is informatie in de zin van artikel 41 lid 1 van Richtlijn 2007/64 betreffende betalingsdiensten op een duurzame drager verstrekt als de betalingsdienstverlener de gebruiker actief op de hoogte stelt dat er een bericht voor hem is en dat hij het op de website (berichtenbox) kan bekijken. Daarnaast worden er eisen gesteld aan de website.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.8 Het is aan de bank om aan te tonen dat haar dwingende gerechtvaardigde gronden bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden.

De belangenafweging

3.9 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties toegelicht en heeft de met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overwegingen 2.9 en 2.10.

3.10 De bank heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registratie is gelegen in de doelstellingen van de CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank heeft betoogd dat de registratie, inclusief de coderingen, gegevens zijn die niet lichtvaardig en alleen in uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden mogen worden gewist. Daarvan is volgens de bank geen sprake. De bank heeft verder meegewogen dat niet is aangetoond dat sprake is van langdurige stabiliteit van de financiële situatie van de consument. De consument is pas net begonnen aan zijn huidige baan. Daarnaast is het jaarinkomen (in 2022) vergelijkbaar met het jaarinkomen uit de periode waarin de achterstand is ontstaan en de consument slechts een minimale regeling kon treffen. Vooral de langdurige betalingsachterstand is voor de bank redengevend bij de belangenafweging. Daarnaast stelt de bank dat de consument niet heeft aangetoond dat de registratie van de debetstand de enige belemmering is voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Er is sprake van meerdere negatieve registraties en de consument heeft geen verklaring van een hypotheekverstrekker overgelegd waaruit blijkt dat alleen de registraties in de weg staan aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Ook acht de bank het spaarsaldo daarvoor onvoldoende. Tenslotte voert de bank aan dat de wens om een woning te kopen geen zwaarwegend belang is en dat de consument zichzelf in zijn huidige positie heeft gebracht door de huur van zijn studio op te zeggen.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde dwingende gerechtvaardigde gronden zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.12 De commissie heeft er begrip voor dat de achterstand is ontstaan in een moeilijke periode voor de consument. Het spreekt voor de consument dat hij de ondersteuning van zijn moeder op zich heeft genomen.

Desondanks blijft de consument zelf onverminderd verantwoordelijk voor het ontstaan van de achterstand. De commissie stelt verder vast dat de consument wel contact heeft gehouden met de bank. Alhoewel dit meeweegt in het voordeel van de consument, weegt in dit geval zwaarder dat de consument de vordering pas na ruim vier jaar volledig heeft kunnen voldoen. Die omstandigheid wijst niet op een structureel financieel stabiele situatie en de consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat daarvan op dit moment wel sprake is. Hiertoe is het volgende redengevend.

3.13 Uit de stukken van de consument blijkt dat sprake is van een arbeidsverleden met veel wisselende werkgevers. Het huidige, eveneens tijdelijke, dienstverband van de consument is pas zeer recent ingegaan. Hoewel de consument sinds 2019 een behoorlijk jaarinkomen heeft, heeft deze omstandigheid hem niet in staat gesteld om de vordering van de bank eerder te voldoen dan in september 2022. Onder deze omstandigheden kan nog niet worden vastgesteld dat de consument in een structureel financieel stabiele situatie verkeert. De aanwezigheid van enig spaargeld en overig vermogen maakt dit niet anders. De commissie acht het daarnaast van groot belang dat van de bewaartermijn van vijf jaar nog geen jaar is verstreken en de consument nog andere negatieve registraties heeft. De bewaartermijn ziet er juist op de consument gedurende een langere tijd te beschermen tegen overkreditering en dat andere kredietverstrekkers in hun afweging een krediet te verstrekken op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. dat belang weegt naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het belang van de consument.

Conclusie

3.14 De commissie heeft oog voor het belang van de consument maar is in dit geval van oordeel dat de belangenafweging in het voordeel van de bank uitvalt. De vordering tot verwijdering van de registratie wordt daarom afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemene belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)