Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0282
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

Verzoek tot verwijdering van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de codering daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Voor het overige heeft de commissie geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van deze codering.

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) 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.

2.2 Sinds 2014 heeft de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand vertoond. Voor de terugbetaling van de vordering hebben partijen meerdere betalingsregelingen getroffen. De consument is deze regelingen niet correct nagekomen.

2.3 Onder meer per brief van 7 oktober 2016 heeft de bank de consument geïnformeerd over het saldotekort op de betaalrekening. In deze brief heeft de bank ook opgenomen haar verplichting om een langdurige betaalachterstand te melden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Per 24 oktober 2016 heeft de bank de achterstand laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van BKR.

2.4 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank haar vordering op de consument als voorlopig oninbaar afgeboekt en ter verdere incasso overgedragen aan een incassobureau. De bank heeft per 22 december 2016 een code 3 laten plaatsen in het CKI.

2.5 In februari 2017 heeft de consument met het incassobureau een betalingsregeling getroffen. De consument is deze regeling nagekomen en heeft de vordering in september 2018 volledig voldaan. De bank heeft op dat moment een werkelijke einddatum laten plaatsen in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument doet een beroep op de disproportionele gevolgen van de coderingen. Hij stelt dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

2.6.1. De coderingen zijn zeer belastend voor de consument. Vanwege familie uitbreiding wil de consument zijn huidige koopwoning verkopen, zodat hij daarna een grotere woning kan kopen. Voor de verkoop wil hij nog onderhoudswerkzaamheden (laten) uitvoeren aan de woning en daarvoor heeft hij een aanvullende hypotheek nodig. Vanwege de registraties lukt het de consument nu niet om deze aanvullende hypotheek te verkrijgen.

2.6.2. De consument stelt dat zijn ex-partner hem in 2016 heeft bedrogen door zijn creditcard te gebruiken op het moment dat hij lang weg was voor zijn werk. Zijn ex-partner heeft de post niet afgehandeld en hij heeft de aanmaningsbrieven van de bank nooit gezien. Als de consument eerder op de hoogte van de achterstand was geweest, had hij de vordering eerder voldaan. Hij had hiervoor de financiële middelen.

2.6.3. De consument stelt dat zijn huidige financiële situatie stabiel is. Hij heeft een ruim salaris waar nog groei in zit en op de woning die hij wil verkopen, zit veel overwaarde.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek van de consument moet honoreren om de door haar geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscodering 3 in het CKI op naam van de consument te (doen) verwijderen. Ten aanzien van bijzonderheidscodering 3 wordt deze vraag bevestigend beantwoord. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend ten aanzien van de achterstandscodering. Dit wordt hierna toegelicht.

Bijzonderheidscode 3

3.2 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient de bank een bijzonderheidscode 3 te registreren als een bedrag van € 250,- of meer wordt afboekt.

3.3 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank in december 2016 de incasso van de openstaande vordering overgedragen aan een incassobureau en de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt. Bijna twee jaar nadat deze bijzonderheidscodering is geplaatst, heeft de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald en heeft de bank een werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op 16 december 2016 de bijzonderheidscode 3 laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist. Doordat de consument de vordering alsnog volledig heeft betaald, geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie oordeelt daarom dat de 3-codering moet worden verwijderd.

A-codering

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 5 september 2023. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Belangenafweging

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

3.9 In overweging 2.6.1 tot en met 2.6.3 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.10 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De registratie van bijzonderheidscoderingen zijn in zijn algemeenheid relevante gegevens die niet lichtvaardig mogen worden gewist, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd dat het ruim drie jaar heeft geduurd voordat de consument de verantwoordelijkheid nam om een betaalafspraak te maken en deze na te komen. De consument heeft zich daarmee niet als een goed debiteur opgesteld en dit is volgens de bank ernstig verwijtbaar gedrag. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de vijfjaarstermijn heel redelijk is en dat de wens van de consument om een woning aan te kopen onvoldoende belang is om tot vroegtijdige verwijdering over te gaan. Volgens de bank is de registratie dan ook niet disproportioneel.

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

3.12 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht, de vordering aan de bank alsnog heeft voldaan en hij 3,5 jaar geen schulden meer heeft. Daartegenover staat dat de consument gedurende een lange periode betalingsproblemen heeft gehad. Volgens de consument waren de financiële problemen te wijten aan de handelwijze van zijn ex-partner op het moment dat hij voor zijn werk langdurig van huis was. Zo zou zij bepaalde uitgaven met zijn creditcard hebben gedaan en zijn financiële huishouding niet op orde hebben gehouden waardoor hij niet bekend was met de betaalachterstand.

Dit zijn echter omstandigheden die in de risicosfeer van de consument liggen. Verder is voor de commissie van belang dat de consument al voor de registratie van de achterstandscodering betaalproblemen had en de betalingsregelingen met de bank niet altijd is nagekomen. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit.

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 en dat de consument ook nog steeds beschermd moet worden tegen overkreditering. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij instandhouding van de codering is zwaarwegender dan die van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A-codering wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.14 Op grond van voorgaande wordt het verzoek tot verwijdering van de 3-codering toegewezen en het verzoek tot verwijdering van de A-codering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank in het CKI de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de 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;
(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)