Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0658

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	3 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Verordening algemene gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

1. 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 ICS en 4) de repliek van de consument.

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 ICS 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 heeft sinds mei 2015 een Mastercard Classic van ICS met een kredietlimiet van € 2.500,-. In oktober 2015 heeft hij een "Gespreid Betalen Faciliteit" (hierna: doorlopend krediet) aangevraagd. ICS heeft de aanvraag op 29 oktober 2015 goedgekeurd.

2.2 Op 22 april 2019 heeft ICS de consument een brief gestuurd met de volgende tekst:

"(…) Wij hebben u 10 weken geleden uw rekeningoverzicht gestuurd. Wij hebben uw Mastercard Classic tijdelijk geblokkeerd, omdat u nu 6 weken achterstand heeft in de termijnbetaling van dat rekeningoverzicht. Daarom kunt u uw Card tijdelijk niet gebruiken.

(…)

Voorkom extra rente door binnen 14 dagen te betalen

Wij stellen u hierbij in gebreke en vragen u dringend om het openstaande saldo van € 129,15 binnen 14 dagen na de datum van deze brief aan ons over te maken. Zolang dit bedrag niet is terugbetaald, blijft u daarover rente betalen. Het rentetarief vindt u op uw rekeningoverzicht.

(…)"

2.3 Op 23 mei 2019 heeft ICS de consument opnieuw een brief gestuurd:

"(…) U heeft op dit moment een achterstand van 10 weken. (…)

Betaal snel om te voorkomen dat u uw gehele openstaande saldo ineens moet betalen

Wij stellen u hierbij in gebreke en vragen u dringend om het openstaande bedrag van € 174,32 zo snel mogelijk aan ons over te maken.

(…)

Als wij uw betaling over 10 dagen niet hebben ontvangen heeft dit de volgende gevolgen:

- Het totale openstaande saldo wordt per direct opeisbaar.

Dat betekent dat u het volledige openstaande saldo van € 1.806,86 moet terugbetalen. Zolang dit bedrag niet is terugbetaald blijft u daarover rente betalen. Deze rente en het rentetarief vindt u op uw rekeningoverzicht.

- Wij zullen uw betalingsachterstand dan doorgeven aan het BKR.

Wij zijn namelijk verplicht betalingsachterstanden door te geven aan het Bureau Krediet Registratie (BKR). Een registratie bij het BKR heeft gevolgen voor latere krediet- of hypotheekaanvragen.

(…)"

2.4 Vanwege het uitblijven van betaling, heeft ICS op 6 juni 2019 een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 14 oktober 2019 heeft de consument een betaalregeling getroffen met ICS, met ingang van 30 oktober 2019.

Op 3 juni 2021 is de openstaande schuld volledig afbetaald en heeft ICS een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI.

2.5 Nadat de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid, heeft ICS geconstateerd dat zij per abuis de bijzonderheidscode 1 niet heeft laten plaatsen in het CKI van het BKR. ICS heeft deze codering met terugwerkende kracht per 30 oktober 2019 laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan. Door de registraties wordt de consument belemmerd in het aanpassen van zijn hypothecaire geldlening. Hij en zijn partner betalen momenteel een hoge hypotheekrente en willen daar graag van af. Een nieuwe hypothecaire geldlening met lagere rente is echter afgewezen vanwege de BKR-registraties.

2.7 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2.

Het verweer

2.8 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 draait het om de vraag of ICS de BKR-registraties voor het doorlopend krediet moet (laten) verwijderen. De commissie merkt op dat de consument meer specifiek heeft gevorderd de A2-codering te laten verwijderen. Uit het kredietoverzicht blijkt echter dat er geen bijzonderheidscode 2 is geplaatst op het doorlopend krediet. Wel is er een bijzonderheidscode 1 geplaatst. De commissie gaat er daarom van uit dat het gaat om het verwijderen van de A1-codering. Zij is van oordeel dat ICS de A1-codering niet hoeft te verwijderen en licht dat hieronder toe.

Beoordelingskader van de A1-codering

3.2 De commissie stelt voorop dat ICS op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1]

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Zo is ICS verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. ICS moet ook een melding bij het BKR maken als zij een aflossingsregeling heeft getroffen met de consument nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan. Dan wordt een bijzonderheidscode 1 gemeld.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties van de achterstands- en bijzonderheidscodering technisch juist zijn. De commissie gaat er daarom van uit dat de registraties technisch juist zijn. Naar de commissie begrijpt, stelt de consument dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven.

3.4 Het verzoek van de consument om de A1-codering de verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG (zie bijlage) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. ICS is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG (zie bijlage) 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 (zie bijlage).[4] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (ICS) 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 (zie bijlage) 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.[5]

[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

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 de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 3 juni 2026. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient ICS 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.

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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De consument heeft aangevoerd dat hij door de BKR-registraties zijn hypotheekrente niet kan verlagen. ICS heeft aangevoerd dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst. Zij kan daarom niet zomaar overgaan tot het verwijderen van de registraties. Het verwijderen of aanpassen van de registraties zou geen juist beeld geven van het betaalverloop, hetgeen haaks staat op het doel van het BKR-register en de zorgplicht van ICS. Het belang bij instandhouding van de registraties prevaleert boven het belang van de consument bij verwijdering.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het laten voortduren van de A1-codering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument is de betalingsregeling weliswaar nagekomen en heeft de schuld inmiddels afbetaald, maar dat neemt niet weg dat hij daar ruim anderhalf jaar over heeft gedaan. Daar komt bij dat de openstaande schuld pas ongeveer een jaar geleden is afbetaald. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat het voor de consument vervelend is dat hij zijn hypotheekrente niet kan verlagen, is geen sprake van dusdanig bijzondere omstandigheden die aanleiding geven om de registraties na een korte duur van ruim een jaar te verwijderen. Omdat de consument geen redenen aangeeft waarom de achterstand is ontstaan, kunnen die omstandigheden door de commissie niet meegewogen worden in de belangenafweging. De commissie is van oordeel dat de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering en andere kredietverstrekkers die overwegen een krediet te verstrekken aan de consument op de hoogte dienen te zijn van zijn (recente) kredietverleden. De commissie merkt ten slotte op dat het de consument vrij staat (over enige tijd) een nieuw (onderbouwd) verzoek in te dienen bij ICS tot verwijdering van de BKR-registraties, waarbij hij dan zal moeten onderbouwen wat de oorzaak is geweest van de langdurige achterstand, zijn zwaarwegende belang en (onderbouwde) informatie zal moeten verstrekken over zijn (stabiele) financiële situatie.

Conclusie

3.10 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de A1-codering wordt 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlagen - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Verordening algemene gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

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 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:*

(…)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(…)

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1 *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

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.*

3 *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4 *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

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 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.

(…)