

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0315
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 19 april 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de BKR-registratie in het CKI. De consument acht de registratie disproportioneel. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Ten aanzien van de andere bijzonderheids-coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de consument bij verwijdering in dit geval prevaleert boven het belang van de bank bij handhaving van de registratie. De vordering wordt daarom toegewezen.

I. De procedure

- I.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.
- I.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.
- I.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 heeft bij de bank een betaalrekening met roodstand en een creditcard. In 2017 en 2018 was er een enkele keer sprake van een ongeoorloofde debetstand van € 4,08 resp. € 4,13 resp. € 3,55. De consument heeft deze debetstand telkens aangezuiverd.
- 2.2 In februari 2020 is de consument werkloos geraakt.
- 2.3 Medio 2020 is er ongeoorloofde debetstand ontstaan op de betaalrekening bij de bank. Op 1 oktober 2020 is er een betaalafpraak met de consument gemaakt, op grond waarvan hij een bedrag van € 3.400,- diende aan te zuiveren. De consument is deze afspraak niet nagekomen en de bank heeft op 7 november 2020 de consument bericht dat de betaalafpraak is komen te vervallen en dat zij achterstanden moet melden bij de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: het BKR). Ook heeft de bank de consument bij brief van 10 december 2020 geïnformeerd dat bij gebreke van betaling binnen twee weken een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR volgt. Op 31 december 2020 heeft de bank een achterstandsmelding (A) onder contractnummer [contractnummer] laten plaatsen in het CKI. De bank heeft vervolgens de openstaande vordering opgeëist en op 5 januari 2021 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.
- 2.4 Per 1 januari 2021 is de consument bij zijn nieuwe werkgever gestart. Op 25 januari 2021, na de ontvangst van zijn eerste salaris, heeft de consument € 500,- overgemaakt naar de betaalrekening om de roodstand aan te zuiveren.
- 2.5 De bank heeft vervolgens op 29 januari 2021 de vordering van € 3.896,51 als voorlopig oninbaar afgeboekt en ter invordering aan het incassobureau overgedragen. Ook heeft zij op 29 januari 2021 een bijzonderheidscode 3 in het CKI geregistreerd. De betaalrekening is op dat moment ook beëindigd. Het incassobureau en de consument hebben een betalingsregeling getroffen, welke door de consument correct is nagekomen. De bank heeft op 20 september 2021 een einddatum geregistreerd.
- 2.6 Begin 2022 heeft de consument aan de bank gevraagd de registratie op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie. Hij stelt buitenproportioneel te worden geraakt door de registratie; zijn belang bij verwijdering van de registraties weegt zwaarder dan de belangen bij instandhouding daarvan. In het kader hiervan heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:
- De betalingsproblemen zijn ontstaan als gevolg van het verlies van zijn baan (buiten zijn schuld) in februari 2020. De consument kon, mede door de coronacrisis, pas 1 januari 2021 bij zijn nieuwe werkgever starten. In de tussentijd had hij geen inkomsten.
 - De consument heeft, zodra hij zijn eerste salaris had ontvangen, € 500,- overgemaakt naar de betaalrekening. Daarna heeft hij een betalingsregeling met het incassobureau getroffen, welke hij correct is nagekomen en waarmee de schuld in september 2021 volledig was voldaan.
 - Als de betaalrekening niet eenzijdig was opgezegd door de bank dan had de consument de roodstand door middel van zijn salarisbetalingen kunnen aanzuiveren en was een BKR-notering ook niet terecht of nodig geweest.
 - De consument heeft de bank steeds op de hoogte gehouden van zijn situatie. De consument heeft in het najaar 2020 meerdere keren telefonisch contact gehad met de bank.
 - Wat betreft de achterstanden in 2017 en 2018: in die tijd kon de consument niet roodstaan op de betaalrekening en bestond die achterstand uit zeer zeer lage bedragen. Ook gebruikte de consument toen de betaalrekening niet en is het negatieve saldo veroorzaakt door de kosten die de bank in rekening bracht voor de betaalrekening.
 - De consument en zijn echtgenote hebben beiden een baan met een goed inkomen. De echtgenote heeft een vaste baan en de consument heeft een intentieverklaring voor een vast contract.
 - De consument heeft een belang bij de verwijdering. Hij en zijn echtgenote willen een nieuwe woning kopen. Twee potentiële geldverstrekkers hebben de hypotheekaanvraag vanwege de BKR-registratie afgewezen. Er was ook al een taxatierapport opgesteld.

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 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registratie die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beoordeling van bijzonderheidscode 3

- 3.3 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient een deelnemer een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt.
- 3.4 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank op 29 januari 2021 de openstaande vordering overgedragen aan een incassobureau en de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt. Circa acht maanden 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 29 januari 2021 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 – in lijn met haar eerdere uitspraken – dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.¹ De commissie komt dan ook niet toe aan de beantwoording van de vraag of de persoonlijke belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding van de registratie van de bijzonderheidscode 3. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.

¹ GC Kifid nrs. 2022-0158, 2022-0159, 2022-0240, te vinden op www.kifid.nl.

Beoordeling van de overige coderingen (A2)

- 3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.6 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. 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.² 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.³
- 3.7 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij het 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 14 december 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 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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

² HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.9 Als reden van zijn bezwaar noemt de consument dat de huidige BKR-registratie een belemmering vormen bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft de consument afwijzingen van twee financieringsaanvragen overgelegd. De commissie stelt vast dat betrokkene voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie.
- 3.10 De bank stelt dat het belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De bank heeft het volgende naar voren gebracht. Het belang van de bank is het belang van potentiële kredietverstrekkers om op basis van volledige informatie een afweging te kunnen maken bij het al dan niet aangaan van een hypotheek of krediet met de consument. Ook worden betrokkenen (waaronder de consument) door het systeem beschermd tegen overkreditering en problematische schulden. Verder voert de bank aan dat de wens om een woning aan te kopen onvoldoende belang is.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de BKR-registratie met de coderingen A en 2 meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.
- 3.12 De consument heeft toegelicht dat hij als gevolg van werkloosheid niet meer aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst kon voldoen. Vanwege de coronacrisis kon hij pas op 1 januari 2021 bij zijn nieuwe werkgever beginnen. De consument heeft verder onbetwist gesteld dat hij regelmatig telefonisch contact heeft gehad met de bank over de situatie. Ook is hij, zodra hij weer een inkomen had, gestart met het afbetalen van de achterstand en heeft hij een betalingsregeling getroffen die hij is nagekomen. Deze proactieve houding weegt in het voordeel van de consument, alsook het feit dat de vordering in korte tijd in zijn geheel door hem afgelost. Van betalingsonwil is dan ook geen sprake bij de consument.
- 3.13 Verder heeft de consument genoegzaam aangetoond dat hij inmiddels weer financieel stabiel is. Hij heeft sinds 1 januari 2021 een nieuwe baan en hij heeft een intentieverklaring voor vast dienstverband. Ook zijn echtgenote heeft een vast dienstverband. Dat de consument andere (problematische) schulden heeft, is bovendien niet gebleken. Voorts is voldoende aannemelijk dat, anders dan de bank aanvoert, de bijzonderheids-coderingen A, 2 en (in ieder geval) 3 in het algemeen aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg staan.

Uit de door de consument overgelegde afwijzingen blijkt ook dat die geldverstrekkers de consument en zijn echtgenote geen hypothecaire geldlening willen verstrekken. De bank heeft verder betoogd dat het verkrijgen van een hypotheek niet een zwaarwegend belang is aangezien niet gebleken is dat de aankoop van de woning noodzakelijk is. Deze omstandigheid neemt naar het oordeel van de commissie niet weg dat de consument door de BKR-registratie wordt belemmerd om die periode van werkloosheid af te sluiten, waar vanuit het oogpunt van de gezamenlijke kredietverschaffers geen rechtvaardiging voor bestaat.

- 3.14 Onder deze omstandigheden is, anders dan de bank heeft aangevoerd, geen sprake van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd, noch behoeft de consument te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie acht het daarom nog langer voortduren van de negatieve registraties niet proportioneel. Dit betekent dat de vordering van de consument zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheids coderingen A, 2 en 3 in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 regel 7 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 wet- en regelgeving

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