

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0378

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

Datum uitspraak	1 mei 2024
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 het Algemeen Reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 had een betaalrekening bij de bank met een roodstandfaciliteit. De consument kon hiermee maximaal drie maanden lang rood staan.
- 2.2 Omdat de consument langer dan drie maanden rood stond, heeft de bank de roodstandfaciliteit op 25 januari 2019 beëindigd.
- 2.3 In februari 2019 is de bank met de consument een betalingsregeling overeengekomen. De afspraak was dat de consument maandelijks een bedrag van € 150,- zou aflossen.

Op 6 mei 2019 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de betalingsregeling is komen te vervallen, omdat hij deze niet is nagekomen.

- 2.4 Bij brief van 22 juni 2019 heeft de bank de consument verzocht de achterstand van op dat moment € 1.838,87 te voldoen.
- 2.5 Bij brief van 1 juli 2019 heeft de bank de vordering volledig opgeëist en de consument verzocht de schuld binnen tien werkdagen af te lossen. In de brief is tevens een waarschuwing voor een negatieve registratie bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) opgenomen:

“Melding bij Bureau Krediet Registratie

Wij zijn verplicht om langdurige betalingsachterstanden te melden bij Bureau Krediet Registratie (BKR).

Een negatieve registratie bij BKR blijft bestaan tot 5 jaar nadat de achterstand is ingelopen.

De registratie kan gevolgen hebben bij het afsluiten van een telefoonabonnement of bij het aanvragen van een lening.”

- 2.6 In reactie op deze brief heeft de consument op 11 juli 2019 per brief aan de bank laten weten dat hij de achterstand nog niet heeft kunnen aflossen vanwege een huurachterstand, maar dat zo snel mogelijk alsnog zal doen.
- 2.7 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 13 juli 2019 een achterstandscade laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.
- 2.8 Op 1 augustus 2019 heeft de bank de consument nogmaals per brief verzocht de achterstand van op dat moment € 1.845,32 te voldoen. Per die datum is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.
- 2.9 In februari 2020 heeft de bank een deurwaarder ingeschakeld. De deurwaarder heeft vervolgens een betalingsregeling getroffen met de consument voor € 100,- per maand. Deze betalingsregeling is door de consument niet alle maanden nagekomen. Uiteindelijk is de schuld op 29 september 2022 volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties in het CKI. Hij stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Ter onderbouwing daarvan voert hij het volgende aan.

- De schulden zijn ontstaan nadat de relatie van de consument met zijn partner na 24 jaar is geëindigd en hij zijn baan heeft verloren. Dit heeft een grote impact gemaakt op de consument, met een burn-out tot gevolg. De consument kreeg hierna een werkloosheidsuitkering. Deze uitkering is op 13 september 2017 beëindigd, waarna hij van een bijstandsuitkering moest rondkomen. Deze uitkering was onvoldoende om aan al zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Daardoor heeft hij zijn huurwoning moeten verlaten.
- In een poging om een einde te maken aan de schuldenproblematiek is de consument in 2019 in loondienst gaan werken. Vanwege de opgelopen schulden kon hij een betalingsregeling niet naar behoren nakomen, maar op 29 september 2022 heeft hij de schuld alsnog volledig voldaan.
- De consument heeft zijn financiële stabiliteit inmiddels verbeterd. Hij werkt sinds 1 december 2020 bij zijn huidige werkgever en heeft momenteel een vaste baan met een goed inkomen.
- Momenteel woont de consument in een antikraakwoning op basis van een bruikleenovereenkomst. Omdat de eigenaar van woning de bruikleenovereenkomst op ieder moment kan opzeggen en de consument de woning dan zal moeten verlaten is sprake van een grote mate van onzekerheid. Daarnaast kan zijn dochter van 16 niet bij de consument verblijven omdat de woning te klein is. De consument zou daarom een andere woning willen betrekken die geschikt is voor hem en zijn dochter. De BKR-registraties belemmeren hem daarin. Hij kan hierdoor geen hypothecaire geldlening krijgen en ook een huurcontract afsluiten lukt niet.
- De BKR-registraties staan ook in de weg aan zakelijke samenwerkingsverbanden die de consument als ZZP-er zou willen aangaan.

Het verweer

- 2.11 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 draait deze zaak om?

- 3.1 De zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Het Algemeen reglement CKI

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank 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 De bank is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.² In zo'n geval wordt een achterstandscade gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.³ Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.⁴ Voor het registreren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Zijn de BKR-registraties in overeenstemming met het reglement?

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan. De bank heeft aangetoond dat zij de consument meerdere brieven heeft gestuurd over de achterstand, waaronder de brief van 1 juli 2019, waarin zij hem heeft gewezen op haar verplichting om de achterstand te registreren bij het BKR als hij niet tijdig betaalt. De bank heeft hiermee voldaan aan haar verplichting om een vooraankondigingsbrief te versturen. Wat de bijzonderheidscode 2 betreft, stelt de commissie vast dat de bank de vordering heeft opgeëist. De registraties zijn daarom in overeenstemming met het Algemeen reglement CKI.

Juridisch kader voor de belangenafweging

- 3.4 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG 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 een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

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

² Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

³ Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

⁴ Artikel 13 lid 1 reglement CKI

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 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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
- 3.7 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.

Belangenafweging

- 3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.9 Er is sprake geweest van een problematische schuldensituatie, waarbij ook meespeelt dat de schuld aan de bank niet de enige schuld was die de consument had. De bank heeft veel moeite moeten doen om de consument ertoe te bewegen de vordering te voldoen. Daarbij is de consument betalingsregelingen die zijn getroffen niet (goed) nagekomen. Vanaf het ontstaan van de achterstand heeft het bijna vier jaar geduurd tot de schuld was terugbetaald.
- 3.10 Het weegt in het voordeel van de consument dat hij vanaf 2019 weer in loondienst is gaan werken en een vaste baan heeft. Daar staat echter tegenover dat hij de openstaande schuld pas in september 2022 heeft afgelost. Van de totale bewaartermijn voor BKR-registraties van vijf jaar is op dit moment pas een jaar en zeven maanden verstreken.

⁵ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden. De bewaartermijn voor BKR-registraties is ook bedoeld om de consument de tijd te geven om een stabiele financiële situatie op te bouwen.

- 3.11 De commissie heeft oog voor het belang van de consument om een geschikte woning te vinden waar ook zijn dochter kan verblijven. Het is de commissie echter niet voldoende duidelijk geworden waarom het door de BKR-registraties onmogelijk is een huurwoning te vinden. De bank heeft terecht opgemerkt dat verhuurders op zich geen toegang hebben tot het CKI van het BKR. Het is de commissie daarom niet gebleken dat er op dit moment sprake is van een acute noodzaak om de BKR-registraties te verwijderen.
- 3.12 Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en dient de consument ook langer beschermd te worden tegen overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is en geen andere schulden is aangegaan.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening 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.*

(...)

2. *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3. *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 eenentwintig (21) dagen 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 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 identicator 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 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.

(...)