

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0385

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	2 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

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank om de registraties te handhaven zwaarder weegt dan het belang van de consument om verwijdering daarvan. De vordering om de registraties te verwijderen wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 Consument heeft destijds bij de bank een betaalrekening afgenomen met een roodstand-faciliteit.
- 2.2 Vanaf medio 2018 ontstond een ongeoorloofde roodstand die consument niet heeft aangezuiverd ondanks diverse verzoeken en waarschuwingen van de bank voor negatieve registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR). Omdat de ongeoorloofde roodstand niet werd aangezuiverd heeft de bank haar vordering opgeëist en de betaalrekening beëindigd.
- 2.3 De bank heeft de incasso van de vordering overgedragen aan haar incassopartner.

2.4 Consument heeft op 10 november 2023 de openstaande vordering afbetaald.

2.5 In het CKI van het BKR zijn de volgende negatieve registraties geplaatst:
een A (achterstand) per 22 september 2018;
een 2 (opeising) per 21 februari 2019 en
een werkelijke einddatum per 10 november 2023.

De klacht en vordering

2.6 Consument klaagt over de negatieve registraties en wil dat deze vroegtijdig worden verwijderd. Consument stelt daarnaast dat hij schade heeft geleden van € 4.800,- waarvan hij vergoeding door de bank van vordert. Consument onderbouwt zijn klacht als volgt.

2.7 Consument is twee keer onder bewind gesteld geweest. In 2022 heeft hij het bewind zelf laten beëindigen en de andere keer eindigde het bewind vanwege het faillissement van de bewindvoerder. Consument dacht vervolgens dat er geen schulden meer openstonden.

2.8 Consument heeft sinds ongeveer een jaar een eigen onderneming. Consument is elektricien en werkt door heel het land waarvoor hij eigen vervoer nodig heeft. Nadat zijn auto stuk ging heeft hij geprobeerd een Mercedes Benz A-klasse te leasen, maar dit is vanwege de negatieve registraties niet gelukt. Omdat hij geen vervoer meer had kon hij niet naar zijn klussen komen en liep hij inkomsten mis ad € 4.800,-. Consument vindt dat de bank de gemiste inkomsten moet vergoeden. Na de afwijzing van de leaseaanvraag heeft consument de openstaande vordering in één keer afbetaald.

2.9 Consument vindt het erg vervelend dat het niet lukt om een auto te leasen en ook dat hij nu vijf jaar moet wachten voor iets wat vijf jaar geleden speelde. Consument vindt dat hij een tweede kans verdient omdat een ieder wel eens fouten maakt en van fouten kun je leren. Consument vindt dat hij nu te zwaar wordt gestraft voor een fout die hij maakte toen hij jong en onwetend was. Als hij toen had geweten dat hij een eigen onderneming zou starten dan had hij deze fout niet gemaakt.

2.10 Consument heeft tijdelijk ander werk gevonden omdat hij nu geen auto heeft. Consument is recent gaan samenwonen en daar is het nodige spaargeld aan besteed.

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

Inleiding

- 3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank de negatieve registraties moet laten verwijderen op grond van een belangenafweging. Consument vindt dat in het kader van de belangenafweging de negatieve registraties moeten worden verwijderd. De bank heeft dit weersproken en aangevoerd een zwaar wegend belang te hebben bij het handhaven van de negatieve registraties.
- 3.2 De commissie stelt vast dat de technische juistheid van de registraties door de consument niet wordt betwist en derhalve niet in geschil is. De commissie merkt daarbij wel op dat het op een veel later tijdstip tijdens deze procedure registreren van de code 2 weliswaar is toegestaan op grond van het CKI reglement, maar het onzorgvuldig is dat de bank dat niet direct na de opeising heeft gedaan.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek van consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.
- 3.4 De 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. 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 registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.5 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 zijn persoonsgegevens.² 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.

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

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van consument staan hiervoor genoemd onder 2.7 tot en met 2.10. De bank heeft hiertegen -kort gezegd- aangevoerd dat met de kredietregistratie zowel consument als kredietverstrekkers worden beschermd en deze bescherming nog steeds nodig is. Ter onderbouwing van haar standpunt om de negatieve registraties te handhaven heeft de bank gewezen op de betaalmoraliteit van consument. De bank heeft in dat verband aangevoerd dat consument niet reageerde op verzoeken van de bank tot aanzuivering van de overstand. En dat consument, nadat de bank haar vordering ter incasso had overgedragen, ook niet reageerde op dergelijke verzoeken van haar incassopartner. Daarnaast wijst de bank erop dat consument jarenlang in een problematische schuldsituatie verkeerde en dat pas kort geleden een einde is gekomen aan een langlopend incassodossier toen consument in november 2023 in één keer de vordering afbetaalde. Van de vijf jaar durende bewaartermijn zijn slechts enkele maanden verstreken. De afbetaling van de vordering gebeurde enkele weken na het in september 2023 ontvangen bericht dat de budgethulp was gestaakt omdat consument onvoldoende meewerkte, aldus de bank. Verder merkt de bank op dat niet gebleken is dat consument beschikt over een structurele en stabiele financiële omdat dat niet is af te leiden uit de enkele toegestuurde weekfacturen. Over het door consument gestelde zakelijke belang merkt de bank op niet in te zien dat de behoefte om een leasecontract voor een personenauto daarop aansluit.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft om de negatieve registraties in stand te houden en dat dat belang zwaarder weegt dan het belang van consument om de negatieve registraties te verwijderen. Hierbij neemt de commissie het navolgende als uitgangspunt.
- 3.9 Allereerst staat voldoende vast dat consument zijn verplichtingen jegens de bank niet nakwam en niet reageerde op brieven van de bank of haar incassopartner. Hiernaast staat voldoende vast dat consument geruime tijd kampte met problematische schuldsituaties en tot voor kort onder bewind was gesteld. Verder wordt in het kader van de belangenafweging meegewogen dat de vordering vele jaren heeft opengestaan en pas in november 2023 is afbetaald na de afwijzing van een leaseaanvraag van consument. Bovendien is niet gebleken dat de huidige financiële situatie van consument stabiel is.

Uit de door de consument overgelegde stukken blijkt dit onvoldoende. Hiernaast is niet of onvoldoende gebleken dat er een noodzaak is om een auto te leasen omdat consument opmerkte nu werkzaamheden te verrichten waarbij hij niet meer afhankelijk is van eigen vervoer.

- 3.10 Dat consument op dit moment geen bescherming meer behoeft tegen overkreditering volgt derhalve niet uit de feiten. Hier komt nog bij dat het indienen van een verzoek om de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen enkele weken na de afwijzing van zijn leaseaanvraag, niet getuigt van enige zelfreflectie. Dit alles leidt ertoe dat de belangen van andere kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's zwaarder wegen tegen het gestelde belang van consument.
- 3.11 De conclusie luidt dat de bank de BKR-registraties op naam van consument niet uit het CKI van het BKR hoeft te (laten)verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen. Dit betekent ook dat de vordering tot schadevergoeding dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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