

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0060 (mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 29 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 1 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet haar beklag over de registratie van de bijzonderheidscode 3 in het CKI. De consument acht de registratie disproportioneel. Doordat de consument recent het door de bank afgeboekte bedrag van € 937,86 alsnog heeft terugbetaald, is de commissie van oordeel dat de registratie van bijzonderheidscode 3 geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 houdt een studentenrekening met roodstandfaciliteit aan bij de bank. Vanaf medio 2015 heeft de betaalrekening van de consument vrijwel voortdurend een roodstand vertoond. Uiteindelijk heeft de bank de consument onder contractnummer [nummer] geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) met de bijzonderheidscode A (“Achterstand”).

- 2.2 Eind 2017 heeft de consument zich gewend tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. De Gemeente Den Haag heeft in augustus 2018 een regeling tegen finale kwijting getroffen met de bank en de andere schuldeisers van de consument. Om te kunnen voldoen aan deze regeling heeft de consument op 24 augustus 2018 een saneringskrediet afgesloten bij Kredietbank Nederland.
- 2.3 Op 27 augustus 2018 heeft de bank de consument ten aanzien van haar schuld in het CKI geregistreerd met de bijzonderheidscode 3. Deze codering betekent dat sprake is geweest van een afboeking van een bedrag van € 250,- of meer. De bank heeft op hetzelfde moment de einddatum van de overeenkomst vermeld. De code 3-notering in het CKI is tot 27 augustus 2023 zichtbaar.
- 2.4 Bij e-mail van 21 juli 2021 aan de bank heeft Dynamiet Nederland B.V. namens de consument verzocht om informatie met betrekking tot de door de bank geregistreerde bijzonderheids-coderingen A3. Naar aanleiding van dit verzoek heeft de bank besloten om de geregistreerde bijzonderheidscode A te verwijderen.
- 2.5 Bij brief van 10 september 2021 aan de bank heeft Dynamiet Nederland B.V. namens de consument bezwaar gemaakt tegen de registratie van de bijzonderheidscode 3 door de bank en de bank verzocht om deze codering te verwijderen. De bank heeft dit bezwaar gemotiveerd afgewezen. De bank heeft onder meer geschreven dat zij een afweging van de betrokken belangen heeft gemaakt en op basis daarvan heeft moeten concluderen dat de registratie van de consument niet in aanmerking komt voor vroegtijdige verwijdering.
- 2.6 De consument heeft het saneringskrediet per 11 september 2021 volledig afgelost.
- 2.7 Op 19 november 2021 heeft de consument het door de bank afgeboekte bedrag van € 937,86 alsnog betaald.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument stelt dat de bank ten onrechte verwijdering van de BKR-registratie uit het CKI heeft geweigerd. De consument voert hiertoe aan dat de bank bij de belangenafweging onvoldoende naar haar persoonlijke situatie heeft gekeken. Op het moment van de registratie was de consument erg zoekende en jong. Daarbij verkeerde zij in een donkere en onstabiele periode. Verder stelt zij op financieel gebied niet op een deugdelijke wijze te zijn opgevoed. De consument heeft een behandeltraject bij een psycholoog doorlopen, cursussen gevolgd en haar leven weer opgepakt. De consument stelt dat haar financiële situatie nu stabiel is onder meer doordat zij in dienstverband werkzaam is met een goed salaris en zij wenst graag zelfstandig te gaan wonen. De BKR-registratie belemmert haar in het verkrijgen van een hypothecair krediet voor een woning.

Dat de consument nu niet de mogelijkheid heeft om een hypothecair krediet te verkrijgen, is niet evenredig aan de ontstaansredenen van de codering. Volgens de consument dienen haar persoonlijke belangen zwaarder te wegen dan het algemeen belang van de financiële sector bij instandhouding daarvan. De consument vindt dat zij ook niet langer hoeft te worden beschermd tegen overkreditering.

- 2.9 De consument heeft de commissie verzocht de bank te bevelen de genoemde bijzonderheidscodering (zie 2.3, hiervoor) in het CKI van het BKR, op naam van de consument te verwijderen.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft het volgende verweer gevoerd. De bijzonderheidscode 3 dient gehandhaafd te blijven in verband met de door de consument doorlopen schuldsanering en de kwijting die daarbij heeft plaatsgevonden. De registratie is niet disproportioneel. De consument heeft meerdere schuldeisers gehad en die hebben allemaal een bedrag moeten afboeken. De wens van de consument om een woning aan te kopen brengt niet automatisch mee dat de feiten uit het verleden niet langer relevant zijn. De kans op herhaling van financiële problemen neemt pas aanzienlijk af na een termijn van vijf jaar. Deze termijn is op dit moment nog niet verstreken.

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 bijzonderheidscodering in het CKI op naam van de consument te (doen) verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dit hierna toelichten.

Is de registratie van de bijzonderheidscodering technisch juist?

- 3.2 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. Als op datzelfde moment door de bank finale kwijting wordt verleend, wordt tegelijkertijd met deze bijzonderheidscodering een werkelijke einddatum van de overeenkomst gemeld.
- 3.3 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank in augustus 2018 ingestemd met een regeling tegen finale kwijting waarbij de bank een bedrag van € 937,86 (intern) heeft afgeboekt. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op dat moment de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van de overeenkomst laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist.

3.4 Recent heeft de consument besloten om het door de bank afgeboekte bedrag terug te betalen en de consument heeft de vordering alsnog voldaan. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscodering daardoor nu geen getrouw beeld 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. De commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd. 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 bijzonderheidscodering.

3.5 De vordering zal daarom worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI 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 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.