Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0737

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2023
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van achterstandscode A. Hij stelt dat hij door deze negatieve BKR-registratie wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning. De commissie heeft geoordeeld tot afwijzing van de vordering. Er is nog maar een korte tijd verlopen sinds de werkelijke einddatum, onvoldoende duidelijk is of de consument nu financieel stabiel is en het belang van de bank weegt op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument.

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 en aanvulling daarop 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 hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Op de betaalrekening is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Op 24 april 2015 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandsode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.3 Op 14 december 2015 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 aan de registratie laten toevoegen.

2.4 Op 20 april 2020 heeft de consument contact opgenomen met de door de bank ingeschakelde gerechtsdeurwaarder en een betalingsregeling getroffen.

2.5 Op 24 januari 2023 heeft de consument de roodstand volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum een werkelijke einddatum in het CKI heeft laten registreren.

2.6 Op 14 september 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 19 september 2022 heeft de door de bank ingeschakelde gerechts-deurwaarder dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.8 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 uit het CKI laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de achterstandscode A uit het CKI. De consument stelt dat deze codering een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd is met het beginsel van proportionaliteit. De consument wil graag een hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een nieuwe woning. De consument is getrouwd, samen hebben zij twee gezonde kinderen en ze willen graag verder met hun leven. Momenteel wonen zij in een dure particuliere huurwoning en vanwege de hoogte van hun inkomen komen zij niet in aanmerking voor een sociale huurwoning.

2.10 De financiële situatie van de consument was een aantal jaren geleden minder stabiel. De consument en zijn partner hebben vervolgens hun uiterste best gedaan om al hun verplichtingen na te komen en willen deze periode graag achter zich laten. De consument is in loondienst, heeft een vast contract en een prima salaris. Ook zijn partner heeft een goede baan en beiden hebben geen problematische schulden of betalingsachterstanden. De consument verzoekt, indien de vordering tot verwijdering niet wordt toegewezen, een H toe te voegen aan de codering omdat hij de schuld volledig heeft voldaan.

Het verweer

2.11 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument klaagt niet over de technische juistheid van de registratie, maar vraagt om een belangenafweging in zijn voordeel. De commissie moet beoordelen of er voldoende aanleiding is om de registratie in het CKI van de Stichting BKR te verwijderen dan wel een H aan de registratie toe te voegen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en legt hieronder uit waarom.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 De consument heeft gesteld dat de achterstandscode A verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve BRKR-registratie 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.

3.3 De BKR-registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.[2]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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

Belangenafweging

3.6 Het belang van de consument bij de verwijdering van de negatieve BKR-registratie is weergegeven in overweging 2.9.

3.7 De bank heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registratie is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank heeft betoogd dat de registratie een gegeven is die niet lichtvaardig mag worden gewist. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. Verder heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is en onder meer de aandacht gevestigd op de uitkomsten van onderzoeken uit Schulden Monitor 2021 van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in financiële problemen komen. Daarbij heeft de bank meegewogen dat de consument, ondanks de acties van de bank en de gerechts-deurwaarder in de periode van 2015 tot en met 2018, de vordering ruime tijd onbetaald gelaten heeft. Pas in april 2020 heeft de consument kenbaar gemaakt meerdere schuldeisers te hebben en een betalingsregeling van € 50,- per maand afgesproken. Vervolgens heeft het tot januari 2023 geduurd voordat het incassotraject is beëindigd. Tot slot is door de consument niet onderbouwd dat deze schulden tot het verleden behoren en ook niet dat op dit moment sprake is van een voldoende financieel stabiele situatie.

Het oordeel van de commissie

3.8 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de negatieve registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat hij de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan, hij en zijn partner een goed inkomen hebben en dat niet is gebleken dat zij op dit moment betalingsachterstanden hebben. Daartegenover staat dat sprake is geweest van een langdurig en moeizaam incassotraject waarbij de consument niet in contact is gebleven met de bank dan wel de gerechtsdeurwaarder. Het heeft in totaal meer dan acht jaren geduurd voordat de schuld is ingelost.

3.10 De commissie merkt hierbij op dat pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De vordering is pas in januari 2023 geheel voldaan. Van de geldende bewaartermijn van vijf jaar is dus nog geen jaar verstreken.

Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen vaststellen of sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. Voor de commissie is tot slot onvoldoende komen vast te staan dat de consument nu al langere tijd financieel stabiel is. Dat kan niet alleen uit één loonstrook worden opgemaakt, maar is ook onder meer afhankelijk van de uitgaven van de consument en of de consument bijvoorbeeld spaargeld heeft om onverwachte incidentele uitgaven te kunnen dekken.

3.11 De commissie begrijpt dat de consument graag een eigen woning voor zijn gezin wil kopen. Zij heeft oog voor het feit dat de consument door de negatieve registratie wordt belemmerd. Gelet op het voorgaande ziet de commissie echter geen aanleiding om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Er is door de consument ook geen absolute noodzaak voor het kopen van een woning aannemelijk gemaakt. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Dat een andere financiële dienstverlener ervoor heeft gekozen om een verzoek van de consument tot vroegtijdige verwijdering van een negatieve registratie toe te kennen, maakt het voorgaande niet anders. De commissie merkt tenslotte op dat het verzoek van de consument een H toe te voegen aan de registratie niet kan worden toegewezen. De herstelcode H kan alleen worden toegevoegd als sprake is van een herstel tijdens een nog lopende overeenkomst. De overeenkomst tussen de consument en de bank was al geruime tijd geëindigd op het moment dat de consument de volledige vordering in begin 2023 heeft voldaan.

Conclusie

3.12 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen

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 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 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 april 2022, 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 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 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; (…)

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. (…)