Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0283

(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	28 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO 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 en het Reglement CKI

Samenvatting

BKR. Belangenafweging. De consument staat na verwijdering door de bank van de achterstandsmelding (A) tijdens deze procedure nog met bijzonderheidscodes 2 en 3 geregistreerd in het CKI van het BKR. Hij betwist de juistheid van deze registraties niet, maar hij stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij de verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de bijzonderheidscodes technisch juist zijn geregistreerd en dat er geen sprake is van verjaring. Voorts heeft de commissie een belangenafweging gemaakt en naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Het verwijderingsverzoek 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], legal counsel klachtenmanagement en de heer [naam 2], senior adviseur klachtenmanagement. Partijen zijn vervolgens opgeroepen voor een nieuwe hoorzitting op 21 maart 2024. Voor deze hoorzitting heeft de consument zich met berichtgeving afgemeld.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet langer meer nodig is de zaak mondeling te behandelen. De commissie heeft met instemming van partijen besloten dat op grond van de stukken wordt beslist.

1.4 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 In oktober 2004 heeft de consument bij de bank een Flexibel Krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 40.000,-. In de overeenkomst is afgesproken dat de consument het opgenomen krediet, inclusief rente, maandelijks zal terugbetalen.

2.2 In 2005 zijn er ongeoorloofde achterstanden op de kredietfaciliteit ontstaan, waarna de bank de vordering heeft overgedragen aan een incassobureau. Partijen hebben vervolgens afspraken gemaakt en de betalingsachterstand is halverwege 2006 ingelopen.

2.3 In 2007 ontstonden er nieuwe betalingsproblemen, waarna de vordering is overgedragen aan een incassobureau. In dat kader laat de bank op 5 april 2007 een achterstandscode A plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Bureau Krediet Registraties (hierna: BKR). Op 30 oktober 2007 is daar een bijzonderheidscode 2 (opeising) bijgekomen.

2.4 Op of omstreeks 2008 heeft de deurwaarder beslag gelegd op de arbeidsongeschiktheids-uitkering van de consument en in de jaren die volgen betaalt de consument een deel van zijn schuld aan de bank terug.

2.5 Op 26 april 2019 heeft de consument een eerste betalingsregeling aan de bank voorgesteld omdat hij vanwege de ernst van zijn gezondheidsklachten wil emigreren. Partijen hebben hierna met elkaar onderhandeld en het voorstel van 22 juli 2020 is daarbij geaccepteerd. Na ontvangst van het afgesproken bedrag van € 3400,- heeft de bank finale kwijting verleend en een bedrag van € 25.215,62 afgeboekt. Vervolgens heeft zij een bijzonderheidscode 3 (afboeking) met 30 juli 2020 als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding A en de bijzonderheids-codes 2 en 3 in het CKI en legt daaraan het volgende ten grondslag.

2.7 De schulden zijn ontstaan als gevolg van zijn gezondheidsproblemen. Na jarenlange behandelingen en dialyses heeft de consument uiteindelijk een donornier gekregen en gaat het nu beter met zijn gezondheid. Vanwege zijn noteringen in het CKI ervaart de consument hinder bij het aanvragen van een krediet, het afsluiten van een lening (voor een fiets) of het bestellen van een mobiel abonnement voor een nieuwe telefoon. Dit zorgt ook voor spanningen binnen het gezin. De consument heeft daarbij de wens om een benedenwoning te kopen. Op dit moment woont hij op de zolderverdieping van een tochtige huurwoning en zijn de stookkosten hoog. Hij ervaart ook regelmatig overlast van het traplopen. Een koopwoning op de begane grond zou de kwaliteit van zijn leven en dat van zijn gezinsleden ten goede komen.

Door de (negatieve) BKR-registraties in het CKI is het kopen van een woning echter niet mogelijk. Tot slot stelt de consument dat de vordering op hem is verjaard.

Het verweer van de bank

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

Een opmerking vooraf

3.1 Tijdens de onderhavige klachtprocedure heeft de bank de notering in het CKI aangepast. Concreet houdt dit in dat de bank de achterstandsmelding A heeft verwijderd omdat de schriftelijke vooraankondiging uit 2007 niet meer te achterhalen was. Aan dit deel van de vordering is dus al voldaan.

Waar moet de commissie over oordelen?

3.2 De commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld of de bank de bijzonderheidscode 2 en 3, die zij op naam van de consument heeft laten plaatsen, moet laten verwijderen. Nu de technische juistheid van deze registraties niet ter discussie staat tussen partijen, zal de commissie zich alleen richten op de afweging van de belangen van de consument enerzijds en de belangen van de bank anderzijds. Na deze belangenafweging is de commissie tot het oordeel gekomen dat het verwijderingsverzoek wordt afgewezen. Zij licht dat hieronder toe.

Het juridische beoordelingskader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) alsmede het Algemeen Reglement CKI. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie in het CKI houdt, op grond van artikel 4 lid I en 2 AVG, een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. In artikel 6 lid I onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank). Dit is alleen anders wanneer de belangen van de consument zwaarder wegen dan de belangen van de bank. De rechtmatigheid van de registratie in het CKI berust op deze grondslag.[1]

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

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, de rechten en de vrijheden van de consument. Als het bezwaar van de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt dan heeft de consument het recht dat zijn persoonsgegevens, en dus de registratie in het CKI, zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

Zijn er nog dwingend gerechtvaardigde gronden om de registraties te handhaven?

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank aannemelijk gemaakt dat er nog dwingend gerechtvaardigde gronden zijn om de bijzonderheidscodes 2 en 3 te handhaven. Daarbij is het volgende van belang.

3.7 De consument stelt dat hij financieel stabiel is. De commissie deelt dit standpunt echter niet. De consument leeft nog steeds van een arbeidsongeschiktheidsuitkering en heeft niet aangetoond dat hij over een spaarsaldo of andere financiële reserves beschikt. In zijn nadeel weegt ook mee dat het van meet af aan fout is gegaan met de terugbetaling van het opgenomen krediet. De betalingsachterstanden en betalingsproblemen zijn in 2005 begonnen en pas geëindigd met een regeling in 2020. Met deze regeling heeft de bank een bedrag van € 25.215,62 (88% van haar uiteindelijke vordering op de consument) moeten afboeken. De commissie stelt vast dat de bank hiermee akkoord is gegaan in verband met de voorgenomen verhuizing van de consument naar het buitenland. Uit de stukken komt naar voren dat deze verhuizing nooit heeft plaatsgevonden.

3.8 De commissie begrijpt de wens van de consument om een benedenwoning te kopen. Ook begrijpt de commissie dat de consument bij zijn bestedingen ernstig financieel wordt belemmerd door de registraties en dat dit alles zeer belastend is. Daar staat echter tegenover dat de financiële problemen dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er nog steeds een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen en dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie weegt daarbij ook mee dat de consument niet met stukken heeft onderbouwd dat sprake is van een zodanig zwaarwegend (medisch) belang dat op grond daarvan de registraties nu zouden moeten worden verwijderd. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de bijzonderheidscodes 2 en 3 met betrekking tot het krediet mag handhaven.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 Voorzover de consument een beroep doet op verjaring is de commissie van oordeel dat hem dat niet kan baten omdat in de periode vanaf 2008 tot aan het eerste betalingsvoorstel in 2019 sprake is geweest van een beslaglegging door de bank op de uitkering van de consument ter terugbetaling van de vordering. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Slotsom

3.10 De commissie concludeert dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de bank de registratie van de bijzonderheidscodes 2 en 3 niet hoeft te verwijderen. Als de omstandigheden omtrent de gezondheid van de consument anders worden en hij dat kan onderbouwen met medische stukken dan kan de consument altijd opnieuw een verwijderingsverzoek doen aan de bank.

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 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 wet- en regelgeving / het Reglement CKI

Algemene verordening gegevensbescherming AVG

Artikel 4

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

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 vaneen 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

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:*

a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;

b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;

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;

d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1. *a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke consument dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke consument 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 consument dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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 consument de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

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

   (...)

Artikel 14

1. *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.*

Artikel 39

1. *(...)*

2. *De zakelijke consument 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 consument stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke consument wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*