Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1004

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van een negatieve BKR-registratie. Hij vordert op grond van een belangenafweging verwijdering van de registratie. De commissie is van oordeel dat de registratie na een bewaartermijn van 4,5 jaar verwijderd moeten worden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument na dupliek en 7) de reactie daarop 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.

1.4 Deze klacht is gevoegd behandeld met de klacht van de consument over Coöperatieve Rabobank U.A., bekend bij Kifid onder dossiernummer [nummer 1] en zijn klacht over InterBank N.V., bekend onder dossiernummer [nummer 2].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2009 een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) afgesloten bij de bank.

2.2 In 2014 was er sprake van een betalingsachterstand in de betaling van de maandelijkse termijnen van de lening. De bank heeft per 23 juli 2014 een achterstandscode A laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 In maart 2015 is de woning van de consument verkocht. Na verkoop van de woning resteerde een schuld van € 149.700,22.

2.4 Op 15 september 2016 is de consument een wettelijk schuldsaneringstraject ingegaan (hierna: WSNP-traject). De consument had op dat moment ruim € 175.000,- aan schulden. Op 12 september 2019 heeft de consument het WSNP-traject met een schone lei afgerond. Aan het einde van het WSNP-traject heeft de bank, na ontvangst van een betaling van € 4.233,25, het restant van haar vordering van ongeveer € 145.000,- afgeboekt.

2.5 De bank heeft op 12 september 2019 ook een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij de registratie in het CKI laten plaatsen.

2.6 Op 1 mei 2023 heeft de consument per brief een verzoek gedaan bij de bank om de registraties te laten verwijderen. De bank heeft dat verzoek op 8 juni 2023 per brief afgewezen.

2.7 De bank heeft tijdens de klachtprocedure bij Kifid de achterstandscode A uit het CKI laten verwijderen. De bank heeft dit per brief van 10 oktober 2023 medegedeeld.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registratie. Hij vordert dat de bank de negatieve registratie laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering draagt de consument het volgende aan.

2.9 Ten eerste was de registratie ontstaan vanwege chaos in zijn persoonlijke situatie, dat is begonnen toen zijn zusje door zelfmoord is overleden. Vervolgens ontstonden financiële problemen en moest de consument zijn woning verkopen. De woning is, aldus de consument, door malafide makelaars uiteindelijk voor een te lage prijs verkocht.

2.10 Ten tweede hoeft de consument niet meer beschermd te worden. Hij heeft al 7 jaar een vaste baan en al 4 jaar een schone lei. Hij verdient maandelijks € 2.350,- bruto. Ook zijn partner heeft een goed inkomen. Verder is de regering voornemens mensen tegemoet te komen door na een bewaartermijn van 6 maanden in plaats van 5 jaar de negatieve registraties te laten verwijderen. De bewaartermijn voor de consument zou daarom ook verkort moeten worden.

2.11 Tot slot wil de consument verder gaan met zijn leven. Hij kan nu al 5 jaar niet met zijn gezin samenwonen. De registratie belemmert hem een gezamenlijke woning te vinden.

Zijn huidige (gedeelde) woning is vanwege het gebrek aan ruimte en vanwege schimmelvorming en vocht ongeschikt voor zijn gezin. Bovendien moet hij zijn woning binnenkort verlaten. Ook de woning van zijn partner is te klein om daarin gezamenlijk te wonen.

Het verweer

2.12 De bank voert de volgende verweren.

2.13 De bank stelt dat de klacht niet behandelbaar is omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd wat zijn belang is bij verwijdering van de registratie. De consument had, voor zover mogelijk, stukken moeten overleggen die toelichten waarom de betalingsproblemen zijn ontstaan, waarom de betalingsproblemen nu tot het verleden behoren, wat de huidige financiële situatie is van de consument, wat zijn wensen zijn en hoe de registratie bij ING hem daarin belemmert.

2.14 Als de klacht wel behandelbaar is, stelt de bank het volgende. In het geval van de consument zijn er geen redenen om tot inkorting van de bewaartermijn over te gaan. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij daadwerkelijk een andere woning nodig heeft. Daarnaast is het van belang dat de informatie in het CKI juist en volledig is, zodat kredietverstrekkers een juiste voorstelling van zaken hebben bij de beoordeling van een kredietaanvraag. De gegevens in het CKI mogen daarom niet lichtvaardig worden gewist.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de bijzonderheidscode 3 uit het CKI moet laten verwijderen. Voordat de commissie op die vraag ingaat, zal zij de behandelbaarheid van de klacht bespreken.

De klacht is behandelbaar

3.2 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat Kifid de klacht niet kan behandelen, omdat de consument zijn belang bij verwijdering van de registratie onvoldoende heeft onderbouwd. Voor zover de bank een beroep doet op vraag 3 onder 6 van het reglement, overweegt de commissie als volgt.

3.3 Op grond van vraag 3 onder 6 van het reglement behandelt Kifid een klacht niet als de klacht 'kennelijk ongegrond' is. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft of als – ook na navraag – een duidelijke omschrijving en onderbouwing van de klacht ontbreekt.

3.4 Anders dan de bank stelt, is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument zodanig is omschreven en onderbouwd dat deze niet als 'kennelijk ongegrond' kan worden aangemerkt. De klacht is daarom behandelbaar en de commissie zal de klacht dan ook inhoudelijk behandelen.

3.5 Omdat tussen partijen niet in geschil is dat de resterende registratie na verwijdering van de achterstandscode A, technisch juist is, zal de commissie vervolgens op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie moet worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 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.

3.7 In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registratie berust op deze grondslag.[1]

3.8 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 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]

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

De belangenafweging

3.10 Het staat vast dat de consument in de periode 2014 tot en met september 2016 ernstige financiële problemen had, die uiteindelijk hebben geleid tot een WSNP-traject.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG, opgenomen in de bijlage.

Aan het eind van het WSNP-traject hebben verschillende kredietverstrekkers in totaal ruim € 170.000,- aan schulden afgeboekt, waarvan ongeveer € 145.000,- door de bank is afgeboekt. Deze omstandigheden wegen in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.11 Daar staat tegenover dat ruim 4 jaar van de bewaartermijn is verstreken. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument ruim 7 jaar werkzaam is in vaste dienst, met een prima salaris. Het is de commissie ook niet gebleken dat er in de afgelopen periode nieuwe schulden zijn ontstaan. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.12 De stelling van de bank dat de overgelegde loongegevens van de consument te summier en gedateerd zijn, kan de commissie niet volgen. De loongegevens zijn van dezelfde maand als de datum van het verzoek van de consument ten tijde van de gevoerde interne klacht-procedure bij de bank. De commissie ziet verder geen aanleiding om aan de juistheid van de loongegevens te twijfelen.

3.13 Gelet op het voorgaande zijn er op dit moment geen aanwijzingen dat de consument nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Evenmin is gebleken dat er sprake is van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. De consument heeft geen lopende kredieten en leningen meer. Daarnaast is naar het oordeel van de commissie inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie en is (zoals onder 3.10 genoemd) nagenoeg 4,5 jaar van de bewaartermijn verstreken. Tenslotte heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat hij, vanwege zijn huidige woon-en gezinssituatie, een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties.

3.14 Alle omstandigheden in overweging genomen, is de commissie van oordeel dat de bijzonderheidscode 3 per 12 maart 2024 verwijderd moet worden omdat de gerechtvaardigde belangen van de bank dan niet langer meer zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument wordt in zoverre toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 per 12 maart 2024 uit het CKI van BKR laat verwijderen en wijst af het meer of anders gevorderde.

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 wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

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 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.*

(...)