Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0939

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

Klacht ontvangen op	14 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties, een achterstandscode A en een opeisingscode 2. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft die verwijdering van die registraties rechtvaardigen. 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 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 heeft destijds een betaalrekening bij de bank geopend met daaraan een creditcard gekoppeld.

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Op 7 augustus 2015 bedroeg die achterstand € 6.140,92. De bank heeft de consument gewaarschuwd voor een mogelijke achterstandscodering en hem een termijn gegeven om de achterstand alsnog te betalen dan wel contact op te nemen.

2.3 De consument heeft met de bank contact gelegd. De gemaakte betalingsafspraken kwam hij niet stipt na. De bank heeft de incasso van de vordering aan een incasso partner overgedragen.

2.4 De bank heeft op 16 februari 2016 een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (verder: BKR) en met terugwerkende kracht een bijzonderheidscodering 2 (opeising). Na algehele betaling van de openstaande vordering is als einddatum 25 mei 2021 in het CKI vermeld.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de negatieve registraties die aan zijn naam zijn gekoppeld ter zake een reeds in 2021 afgelost krediet. Achterstand in de betalingen is destijds vanwege een echtscheiding ontstaan omdat de consument toen de betaling van alle schulden op zich heeft genomen. Om die schulden te betalen maakte hij gebruik van de creditcard. Vanaf 2016, toen de achterstanden ontstonden, zijn geen nieuwe schulden meer ontstaan. De financiële situatie van de consument is inmiddels stabiel. Daarnaast is recent zijn inkomenssituatie verbeterd vanwege zijn pensionering, zoals ook is af te leiden uit de ingestuurde pensioengegevens. De consument, die vanwege zijn pensionering geen gebruik meer kan maken van een bedrijfsauto, wenst een auto te leasen maar dit lukt niet vanwege de registraties. De consument hoeft niet beschermd te worden tegen overkreditering. Het enige krediet dat nu nog openstaat zal medio juli 2023 helemaal zijn afgelost. De twee andere kredieten die op naam van de consument stonden zijn al beëindigd. Gelet op dit alles is de consument van mening dat het niet zo moet zijn dat hij tot zijn 71e levensjaar moet wachten voordat hij een privé-lease contract kan afsluiten.

Het verweer

2.6 ING heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de negatieve coderingen die in het CKI aan de consument zijn gekoppeld, vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie stelt vast dat de bank tijdens deze procedure heeft laten weten dat zij de bijzonderheidscodering 3 heeft laten verwijderen. Hiernaast heeft de bank de codering ter zake de opeising, die niet correct was geregistreerd, laten herstellen. De commissie overweegt als volgt.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument om de registraties te laten verwijderen 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 BKR-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 BKR-registratie 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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]

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

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

Belangenafweging

3.7 De bezwaren van de consument tegen het handhaven van de registraties zijn hiervoor onder 2.5 beschreven en daarbij zijn de door hem van belang geachte feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 De bank heeft hiertegen aangevoerd dat zij op grond van artikel 4:32 van de Wet op het financieel toezicht als aanbieder van krediet verplicht deelneemt aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dat het doel van die kredietregistratie tweeledig is. Enerzijds worden de consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de aanbieders een bijdrage in het beperken van de financiële risico's en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank merkt op dat de oorzaak van de financiële problemen, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument valt.
Alhoewel de bank waardeert dat de consument in staat is gebleken zijn langdurige financiële problemen op te lossen, is dat voor de bank onvoldoende aanleiding om tot verwijdering van de registraties over te gaan zodat de consument een privé-lease contract af kan sluiten. Een wens die, aldus de bank, aan de ene kant niet als een zwaarwegend persoonlijk belang is te kwalificeren, maar aan de andere kant ook geen beletsel voor de consument hoeft te vormen. De bank heeft in dit kader geanonimiseerde BKR-overzichten van klanten van de bank overgelegd waaruit is op te maken dat ondanks negatieve coderingen privé-lease contracten zijn afgesloten. De bank heeft daarnaast nog gewezen op het feit dat de bewaartermijn pas een jaar geleden is ingegaan en de bewaartermijn van 5 jaar ook als een redelijke termijn kan worden aangemerkt om aan te tonen dat die financiële stabiliteit kan worden behouden. De bank is dan ook van mening dat de belangen om de coderingen te handhaven dienen te prevaleren boven de door de consument aangevoerde belangen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven de belangen van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 Alhoewel de commissie begrijpt dat de financiële problemen waarvoor de consument zich gesteld zag voortkomen uit familiaire problematiek, zijn dit omstandigheden die binnen zijn risicosfeer vallen. Verder wordt van belang geacht dat de consument lange tijd zijn betalingsverplichtingen niet alleen ten opzichte van de bank niet nakwam maar ook ten opzichte van andere kredietverstrekkers.

Gelet hierop en het feit dat de consument na verloop van vijf jaar zijn verplichtingen jegens de bank heeft voldaan, pas één jaar van de bewaartermijn is verstreken, twee andere kredieten (ook) recent zijn afgelost en de afbetaling van een krediet nog loopt en medio juli 2023 zal zijn afgerond, is de commissie van oordeel dat de vordering van de consument niet moet worden toegewezen. Daarbij overweegt de commissie tenslotte dat de consument weliswaar aannemelijk heeft gemaakt dat hij belang heeft bij het leasen van een auto, maar de absolute noodzaak daartoe onvoldoende heeft aangetoond. De consument kan ook andere (financierings- en/of vervoers)-mogelijkheden onderzoeken.

3.11 De commissie is dan ook van oordeel dat de consument nog langer tegen over-kreditering moet worden beschermd en andere kredietverstrekkers op de hoogte dienen te zijn van zijn kredietverleden alvorens zij besluiten een krediet te verstrekken aan de consument. Naar het oordeel van de commissie is het nu nog te vroeg om de coderingen te verwijderen. Dat kan mogelijk anders zijn als de consument al zijn uitstaande kredieten heeft afgelost en dan nog steeds sprake is van een stabiele financiële situatie.

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 wet- en regelgeving

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. (…)