Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0468

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

Datum uitspraak	3 juni 2024
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-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A3-codering) in het CKI. Hij stelt dat de registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank en potentiële kredietverstrekkers bij het in stand houden van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering 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 bij de bank een betaalrekening gehad met daaraan gekoppeld een kredietfaciliteit (hierna: het krediet). Het krediet is door de bank geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Sinds 2019 is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. De bank heeft de consument hierover geïnformeerd, maar de consument heeft hier niet op gereageerd. Bij brief van 4 september 2019 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat de bank verplicht is betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren te melden bij BKR. Op 25 september 2019 heeft de bank een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 In 2019 heeft de consument een beroep gedaan op de Wet gemeentelijke schuldhulp-verlening (hierna: Wgs). De schuldhulpverlening is toegekend en de consument heeft dit traject in november 2022 afgerond. Op 12 november 2022 heeft de bank tegen finale kwijting een bedrag van € 3.946,62 afgeboekt. Per diezelfde datum heeft de bank een bijzonderheidcode 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) en een einddatum in het CKI laten registreren. Deze negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.5 De consument zou graag een nieuwe auto willen kopen, omdat zijn huidige auto hoognodig aan vervanging toe is. In verband met onregelmatige werktijden van hem en zijn partner is een auto nodig om naar hun werk te kunnen reizen. Daarnaast wil de consument graag kleiner gaan wonen of zijn huidige huurwoning verbouwen. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een lening die hij dringend nodig heeft ten behoeve van de aanschaf van een auto en daarnaast voor de aankoop van een nieuwe woning of voor een duurzame verbouwing van zijn huidige woning.

2.6 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2018 is de consument gescheiden. Met zijn ex-partner heeft de consument toen mondelinge betalingsafspraken gemaakt. De ex-partner is deze afspraken echter niet nagekomen. Uiteindelijk heeft dit voor de consument geleid tot loonbeslag met als gevolg grote financiële problemen. Door de scheiding was de consument genoodzaakt een woning te huren. Omdat hij niet in aanmerking kwam voor huursubsidie en de woningbouw-verenigingen hem niet konden helpen aan een goedkope huurwoning, was hij genoodzaakt te gaan wonen in een woning met hoge huurkosten. Om zijn betalingsproblemen op te lossen, heeft de consument hulp gezocht bij de gemeente en is hij in 2019 een Wgs-traject gestart. In november 2022 heeft de consument dit traject succesvol afgerond.

2.7 De consument stelt dat hij en zijn huidige partner op dit moment beiden een bovenmodaal inkomen hebben en geen schulden. Hij is een hardwerkende man en heeft geleerd van zijn fouten. Volgens de consument heeft de bank bij haar weigering om de registratie aan te passen niet gekeken naar de huidige situatie van de consument.

De consument vindt het niet terecht dat hij sinds het begin van het Wgs-traject in 2019 acht jaar moet wachten om een lening te kunnen afsluiten en een nieuwe start te kunnen maken.

Het verweer

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

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 Het gaat in deze zaak om de vraag of de bank de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan 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]

3.5 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.[2] 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.

---

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

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. Bij de vraag of de coderingen in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.5 tot en met 2.7 vermeld.

3.8 De bank heeft aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registraties 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 begrijpt de wens van de consument een woning aan te kopen, maar deze wens kan op dit moment nog niet leiden tot verwijdering van de registraties. Het kopen van een woning is geen zwaarwegend belang en maakt de registraties niet disproportioneel, aldus de bank.

3.9 Vanaf 2019 is er sprake van een ongeoorloofde roodstand. De bank heeft de consument hierover meerdere keren bericht, maar de consument heeft hier niet op gereageerd. Waarschijnlijk omdat hij niet in staat was de vordering te voldoen, maar ook, naar later de bank is gebleken, was hij al bezig met de aanvraag van een Wgs-traject. De bank heeft medewerking verleend aan het Wgs-traject en in 2022 een bedrag van € 3.946,62 als definitief oninbaar afgeboekt.

3.10 Afgelopen jaren is er sprake geweest van langdurige en ernstige betalingsproblemen. De consument heeft een Wgs-traject doorlopen. Dat de consument het traject succesvol heeft afgerond is te prijzen, maar daarmee is nog niet aangetoond dat de financiële situatie van de consument op dit moment stabiel is. De huidige financiële situatie is een rechtstreeks gevolg van de substantiële afboekingen die de bank en vijftien andere schuldeisers hebben moeten doen. De consument dient in ieder geval een langere periode van de bewaartermijn te benutten om zijn financiële stabiliteit meer vorm te geven. Op dit moment dienen volgens de bank de belangen bij behoud van de registraties te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering, gelet op de betaalhistorie van de consument alsmede de pas heel korte duur die is verstreken sinds de aanvang van de termijn. De bank sluit niet uit dat een belangenafweging in de toekomst tot een andere uitkomst zal leiden.

3.11 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 het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een dermate ernstige schuldensituatie, dat de consument uiteindelijk in een Wgs-traject terecht is gekomen.

3.13 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij het Wgs-traject succesvol heeft afgerond, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen uit het verleden. Daar komt bij dat de huidige financieel stabielere situatie van de consument mede een gevolg is van de substantiële afboekingen die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen. Verder acht de commissie van belang dat het Wgs-traject pas in november 2022 is afgerond. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat het kopen van een nieuwe auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is, dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Ook voor wat betreft het aankopen van een kleinere woning of verbouwing van de huidige woning blijkt voor de commissie uit de ingediende stukken niet dat de huidige woonsituatie voor de consument zodanig schrijnend is dat hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument graag aan een betere toekomst wil werken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Echter, gelet op voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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 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

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 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

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 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 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 klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (...)

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
   code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
   code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
   code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.
2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

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

(...)