Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0039B

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, G. Alfrink en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	26 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Einduitspraak. BKR-registraties. Belangenafweging. De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties op zijn naam. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de achterstandscode A en de bijzonderheidscoderingen 2, 3 en 4 voor twee leningen moet laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er al (bijna) vier jaar is verstreken van de bewaartermijn sinds het voldoen van de vorderingen in samenhang met zijn huidige financieel stabiele situatie. De commissie wijst de vordering toe.

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) de tussenuitspraak van de commissie van 15 januari 2024; 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.

Wat is er gebeurd?

1.4 Voor de feiten, de klacht en de discussie tussen partijen van vóór de tussenuitspraak van 15 januari 2024 (hierna: de tussenuitspraak) verwijst de commissie naar de tussenuitspraak.

1.5 In de tussenuitspraak heeft de commissie vastgesteld dat de tussen partijen gesloten vaststellingsovereenkomst een (herhaald) verwijderingsverzoek van de consument, niet in de weg staat.

De commissie heeft verder geoordeeld dat artikel 3 lid 2 en 3 van het reglement een verwijderingsverzoek op grond van artikel 21 lid 1 AVG toestaat omdat hiermee anders geen recht wordt gedaan aan de belangen, de rechten en de vrijheden van een consument om te allen tijde een verwijderingsverzoek in te dienen in het geval van een negatieve BKR-registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De bank heeft vervolgens de gelegenheid gekregen om inhoudelijk verweer in te dienen tegen de klacht van de consument.

De na de tussenuitspraak overgelegde financiële gegevens van de consument en de reactie daarop van partijen.

1.6 Na een herbeoordeling van de financiële gegevens van de consument, heeft de bank verweer gevoerd en gesteld dat sprake is van terecht geplaatste registraties met daarbij behorende bijzonderheidscoderingen. In het kader van de belangenafweging stelt de bank dat haar belang dient te prevaleren boven het belang van de consument.

1.7 In dit kader voert de bank als eerste aan dat voor een goede werking van het CKI belangrijk is dat er een waarheidsgetrouw beeld bestaat van het financiële verleden van de consument. Een potentiële kredietverstrekker heeft het recht om over het recente financiële verleden van een geregistreerde vragen te stellen. Dit is ook in het belang van de consument. Door met name bijzonderheidscoderingen in het CKI niet te tonen, laat je niet zien dat een kredietverleden niet vlekkeloos is geweest, aldus de bank. Daarmee maak je de weg vrij voor overkreditering en andere vormen van ongewenste en onverantwoordelijke krediet-verlening.

1.8 Als tweede reden stelt de bank dat onvoldoende is aangetoond dat de consument een stabiel en bestendig inkomen uit zijn onderneming kan onttrekken. Hiervoor is een actuele financieringsopzet en/of ‘Inkomensverklaring Ondernemer’ nodig en deze zaten niet bij de stukken.

1.9 Ten derde is er sprake van een verlies aan arbeidsvermogen aan de zijde van de consument door twee auto-ongelukken. Dit maakt de huidige financiële situatie van de consument zeer kwetsbaar, aldus de bank. Deze kwetsbaarheid blijkt verder ook uit het feit dat er (nog) geen overeenstemming is bereikt over het smartengeld en er geen spaarsaldo (meer) is. Het feit dat een groot deel van de bewaartermijn is verstreken, doet hier niets aan af.

1.10 De consument heeft in reactie hierop het volgende aangegeven. Hij is weer aan het werk en vertrouwt erop dat hij zijn werkzaamheden als rijinstructeur volledig kan hervatten. Van zijn spaarsaldo heeft hij een nieuwe lesauto heeft gekocht. Zelfs als er sprake zou zijn van een terugval kan het smartengeld de tekorten dekken. Zijn financiële situatie is stabiel en hij en zijn partner kunnen de gewenste hypotheek voor een grotere woning eenvoudig, desnoods op enkel het inkomen van zijn partner, dragen. Er zijn geen andere schulden. De negatieve registraties dienen dan ook niet langer een doel en zijn disproportioneel. De consument heeft een groot belang bij verwijdering ervan.

Zo wordt hij onevenredig beperkt in het krijgen van een koopwoning omdat hij door de negatieve registraties niet in aanmerking komt voor een hypotheek. De huidige huurwoning is niet langer passend omdat hij en zijn vrouw gezinsuitbreiding wensen. Ook is er een conflict met de verhuurder dat tot hoog opgelopen spanningen leidt binnen het gezin.

2. De verdere beoordeling

Waar draait deze zaak om?

2.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties, die op naam van de consument zijn geplaatst, moet laten verwijderen. Tussen de consument en de bank staat niet ter discussie dat de registraties op zichzelf (technisch) juridisch juist zijn en dat de consument destijds over de achterstandsmelding is geïnformeerd.

2.2 De commissie is van oordeel dat – na weging van de belangen - de bank hiertoe gehouden is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het juridische kader van de belangenafweging

2.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot de verwijdering van de negatieve registraties 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 bij de uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

2.4 De BKR-registraties houden 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 ten minste voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Eén 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 registraties berusten op deze grondslag.[1]

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

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]

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

Het belang van de consument weegt zwaarder

2.7 Hoewel het verkrijgen van een woning op zich niet hoeft te leiden tot een belangenafweging in het voordeel van de consument, potentiële kredietverstrekkers goed geïnformeerd moeten worden en een bewaartermijn van vijf jaar op zichzelf proportioneel is, ziet de commissie in dit specifieke geval bijzondere omstandigheden die maken dat de belangenafweging in het voordeel van de consument moet uitvallen.

2.8 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument stabiel is. De consument heeft geruime tijd een eigen onderneming waaruit hij een inkomen heeft. Dat inkomen is weliswaar bescheiden, maar het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan. De commissie oordeelt dat er geen aanwijzingen zijn dat de consument om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering.

2.9 De kans op nieuwe schulden lijkt klein. De consument heeft laten zien dat hij zijn verantwoordelijkheid heeft genomen met betrekking tot de openstaande vorderingen. Hij heeft een betalingsregeling afgesproken met de bank en die regeling is hij nagekomen. Een nieuwe lesauto heeft hij niet op krediet gekocht, maar betaald van zijn spaargeld. Al deze omstandigheden zorgen er voor dat de consument niet als een gevaar voor de financiële wereld kan worden gezien. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat er sinds de plaatsing van de werkelijke einddatum (bijna) vier jaar is verstreken. Daarnaast is naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk dat de consument, vanwege zijn huidige woonsituatie en zijn wens voor gezinsuitbreiding, een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties.

2.10 De commissie komt tot de conclusie dat het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze negatieve registraties nog in het CKI zichtbaar blijven. De commissie acht het daarom nog langer voortduren van de achterstandscodering A en de bijzonderheidscoderingen 2, 3 en 4 voor lening RO en RK niet proportioneel. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van deze negatieve registraties dan ook toe.

[2] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe.

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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. *Persoonsgegevens moeten:*

a) *worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");*

b) *voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");*

c) *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");*

d) *juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");*

e) *worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");*

f) *door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").*

2. *De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").*

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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. (...)*