Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0383

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2023
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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. Zij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument 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 in februari 2009 bij de bank een Studentenlimiet (hierna: het krediet) met een kredietlimiet van € 2.500,- afgesloten. Voor dit type krediet geldt dat de studente ervoor zorgt dat haar studiefinanciering rechtstreeks wordt bijgeschreven op het krediet.

2.2 In de maanden februari en maart 2009 is de studietoelage bijgeschreven op het krediet. Hierna is er geen studietoelage meer bijgeschreven en zijn er ongeoorloofde betalingsachterstanden ontstaan. De bank heeft de consument meerdere keren aangeschreven over de ongeoorloofde achterstanden. Hierop heeft de consument niet gereageerd. Op 23 april 2014 heeft de bank de consument middels een voor-aankondiging gewaarschuwd, dat wanneer de consument niet binnen twee weken de achterstand zou betalen, de achterstand gemeld zou worden bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Vanwege het uitblijven van een reactie heeft de bank op 7 mei 2014 een achterstandscode (A) gemeld in het Centraal Krediet Informatie (hierna: CKI) van het BKR en de vordering van € 2.809,68 overgedragen aan het incassobureau van de bank (hierna: het incassobureau)

2.3 Het incassobureau heeft vervolgens meerdere brieven aan de consument gestuurd. Op 4 december 2014 heeft de consument gereageerd en een betalingsregeling voorgesteld van € 30,- per maand. Het incassobureau is akkoord gegaan met het voorstel van de consument en op 9 december 2014 heeft de bank een code 1 (betalingsregeling) in het CKI laten plaatsen. De vordering bedroeg op dat moment € 2.980,57. Opnieuw zijn er betalingsproblemen ontstaan. Een laatste betalingsregeling is door de bank en de consument getroffen voor een bedrag van € 75,- per maand.

2.4 In december 2022 heeft de consument de gehele openstaande vordering voldaan. Op 21 december 2022 heeft de bank een herstelcode (H) in het CKI geplaatst, gevolgd door een einddatum (22 december 2022). De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI en zullen in december 2027 worden verwijderd.

2.5 De consument heeft in januari 2023 aan de bank gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de bij het krediet geplaatste negatieve registraties in het CKI.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maken op haar persoonlijk levenssfeer en dat handhaving disproportioneel is.

De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument wil een geldlening afsluiten voor de financiering van een nieuwe auto en over drie jaar (als de autolening is afbetaald) wil ze een financiering voor de aankoop van een woning afsluiten. Zij stelt dat in verband met haar werk en het vervoer van haar twee kinderen haar situatie urgent is. Het hebben van een auto is voor haar geen luxe maar een basisbehoefte. Ze heeft wel een auto, maar deze is verouderd. Zij wil stappen zetten ter verbetering van haar situatie. De BKR-registraties belemmeren haar hierbij; een financieringsaanvraag voor een auto is vanwege de BKR-registraties ook afgewezen.

- In 2008 is de consument naar Nederland gekomen. Na een aantal jaren te hebben gewerkt is zij gaan studeren. De betalingsachterstanden zijn ontstaan tijdens de studententijd van de consument. Zij was zich op dat moment niet bewust van de gevolgen hiervan voor haar toekomst.
- De consument heeft een vast dienstverband en geniet een modaal inkomen. Zij heeft geen problematische schulden of betalingsachterstanden. De consument probeert alles zo netjes mogelijk te doen om haar gezin in de beste banen te leiden. Zij geeft aan dat iedereen nog een kans verdient. De registraties tot december 2027 hebben geen toegevoegde waarde.

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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat deze 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. Het is naar het oordeel van de commissie wel opvallend dat de bank na de volledige betaling een herstelcode H heeft geregistreerd en een dag daarna een werkelijke einddatum.

Omdat de commissie uit het dossier niet kan opmaken of de vordering door de bank op enig moment is opgeëist, en een code 2 had moeten worden geregistreerd, lijkt het registreren van de code H op zich niet onjuist en omdat dat niet in het nadeel van de consument is, is er geen aanleiding voor de commissie daar nader vragen over te stellen.

De belangenafweging ten aanzien van de registraties

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

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met haar 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]

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie 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.

De belangenafweging

3.6 In overweging 2.7 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties wordt belemmerd.

3.7 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het BKR, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Bij de belangenafweging dient de persoonlijke situatie van de consument afgezet te worden tegen het algemene belang van de verplichting van de financiële instelling om de registratie te handhaven. Bij deze belangenafweging weegt de bank met name mee dat er in deze zaak sprake is van een zeer langdurige problematische schuldensituatie. De bank heeft het incasso-bureau moeten inschakelen en diverse betalingsregelingen werden niet nagekomen. Het heeft meer dan acht jaar geduurd voordat de consument haar schuld aan de bank heeft terugbetaald. De bank voegt daaraan toe dat in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden die verwijdering van de registraties rechtvaardigen of om te oordelen dat de registraties disproportioneel zijn. De omstandigheden die de consument heeft aangevoerd, maken niet duidelijk dat het noodzakelijk en spoedeisend is dat een auto wordt aangekocht. Indien een auto zo belangrijk is voor de consument had zij, gezien haar minimale afbetaling van haar schuld aan de bank en haar naar de bank begrijpt modaal inkomen, ook voor een auto kunnen sparen. De bank ziet geen aanleiding om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen en de registraties zo kort na het langdurige incassotraject al te verwijderen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-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.

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat zij haar financiën op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie, meer dan acht jaar, en de afwikkeling van de schuld van zeer recente datum is. Sinds de laatste betaling in december 2022 is pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.10 De commissie realiseert zich dat de consument graag aan een betere toekomst wil werken en zij begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande 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. Voor zover de commissie uit de stukken kan afleiden is er voor de consument op dit moment ook geen sprake van een dringend spoedeisend belang een auto te kopen. Van een schrijnende situatie is geen sprake.

3.11 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd de bank andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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

Relevante bepalingen uit 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;
(…)

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 9 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 versie 1 februari 2023 (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.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant 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 klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

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

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.