

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0062
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Interbank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Interbank
Datum uitspraak : 2 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

Verzoek tot verwijdering van een achterstands- en bijzonderheidscodering in het CKI van het BKR. Verzoek tot verwijdering afgewezen. De achterstandscodering en bijzonderheidscode 3 zijn op terechtte gronden geplaatst en naar het oordeel van de commissie heeft Interbank een voldoende zwaarwegend belang bij het behoud van de registraties.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Interbank; 3) de repliek van de consument en 3) de dupliek van Interbank.
- 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 Interbank 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 In oktober 2009 heeft de consument tezamen met haar toenmalig partner een doorlopend krediet afgesloten bij De Nederlandse Voorschotbank (hierna: 'DNV'), een rechtsvoorganger van Interbank.

- 2.2 Vanwege meerdere perioden van betaalachterstanden heeft Antera Incasso B.V. op 13 oktober 2013 namens DNV het openstaande saldo van het krediet ten bedrage van € 78.314,31 opgeëist. In deze brief heeft Antera Incasso B.V. opgenomen dat als betaling uitblijft een codering bij BKR volgt.
- 2.3 Interbank heeft op 7 november 2013 een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).
- 2.4 De consument heeft vanwege haar schuldensituatie contact opgenomen met een schuldhulpinstantie en op 24 juli 2014 heeft zij een brief gestuurd naar DNV met hierin een voorstel om een betalingsregeling te treffen.
- 2.5 Op 16 november 2014 heeft de consument nogmaals bij DNV aangegeven dat zij graag tot een oplossing wil komen zonder dat het noodzakelijk zou zijn om een WSNP-traject op te starten. Partijen hebben kort daarna een betalingsregeling getroffen. De consument is de hieruit voortvloeiende verplichtingen nagekomen en op 19 februari 2020 heeft zij de laatste betaling voldaan. Het daarna resterende openstaande saldo van meer dan € 70.000,- heeft Interbank als oninbaar afgeboekt. Interbank heeft op 19 februari 2020 een code 3 en de werkelijke einddatum laten registreren in CKI.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument stelt dat de registratie van de bijzonderheidscode 3 die gekoppeld is aan de BKR-registratie van de consument op onrechtmatige wijze tot stand is gekomen. De consument is door Interbank niet geïnformeerd over het registreren van de bijzonderheidscode 3 na het treffen van de regeling tegen finale kwijting. De consument is hiermee de mogelijkheid ontnomen om de registratie van deze bijzonderheidscodering te voorkomen.
- 2.7 Mocht de commissie van oordeel zijn dat de bijzonderheidscodering op juiste gronden is geregistreerd, doet de consument een beroep op artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De consument stelt dat bij de belangenafweging haar belang bij verwijdering zwaarder weegt dan het belang van Interbank bij handhaving. De consument kan nu geen hypotheek afsluiten en ook geen krediet afsluiten voor haar onderneming. De consument vindt het buiten proportioneel dat ze bijna 9 jaar na dato nog steeds de gevolgen moet ondervinden van een zware periode in haar leven. De consument stelt inmiddels kredietwaardig te zijn, haar verantwoordelijkheid te hebben genomen en altijd in actief contact geweest te zijn met Interbank. De consument stelt verder geen schuld aan deze schuld te hebben en niet te hebben weggekeken naar de situatie maar keihard te hebben gewerkt om alle ellende op te lossen.

- 2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties van code A en 3 in het CKI.

Het verweer

- 2.9 Interbank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De verwerking van persoonsgegevens door Interbank

- 3.1 Interbank is een aanbieder van krediet in de zin van artikel 1:1 van de Wet financieel toezicht (Wft). Op grond van artikel 4:32 Wft is Interbank verplicht om deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie. Het CKI is een dergelijke kredietregistratie en Interbank is als deelnemer aan het CKI gebonden aan het door CKI vastgestelde Algemeen Reglement (het reglement). De relevante bepalingen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage. Het doel van het BKR is het bevorderen van een maatschappelijke verantwoorde financiële dienstverlening. Het BKR wil enerzijds consumenten beschermen tegen overkreditering en andere financiële problemen en anderzijds voor haar zakelijke klanten een bijdrage leveren aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.
- 3.2 Het reglement legt aan een deelnemer, in dit geval Interbank, de verplichting op een melding te doen bij het BKR van (onder meer) een ontstane achterstand, waarna de betreffende consument in het CKI een A-code krijgt en van de omstandigheid dat er een bedrag van € 250,- of meer is afgeboekt (bijzonderheidscode 3).
- 3.3 Het registreren van de consument in het CKI van het BKR is aan te merken als het verwerken van persoonsgegevens in de zin van artikel 4 onder 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Interbank 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

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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. 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

- 3.4 In het BKR-overzicht van de consument staat bij Interbank een achterstandscodering A en bijzonderheidscode 3. Volgens de consument is de registratie van de code 3 niet terecht, nu zij hierover door Interbank niet is geïnformeerd. De consument stelt dat haar hierdoor de kans is ontnomen om de registratie van de code 3 te voorkomen. Interbank betwist dat de registratie niet terecht zou zijn. Vaststaat dat Interbank meer dan € 250,- heeft moeten afboeken en in het reglement is geen verplichting opgenomen om de registratie van deze bijzonderheidscode aan te kondigen aan de betrokkene. De consument kan dan ook geen verwijdering van de gegevens eisen op de grond dat deze onterecht geplaatst zou zijn.
- 3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR een melding is gedaan zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 19 februari 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de betrokkene moet worden afgeweken, dient Interbank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

De belangenafweging

- 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 registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.7 Interbank moet een zwaarwegend belang aanvoeren bij het behoud van de BKR-registratie. Het belang van Interbank is het belang van potentiële kredietverstrekkers om op basis van volledige informatie een afweging te kunnen maken bij het al dan niet aangaan van een hypotheek of krediet met de consument. Ook worden betrokkenen (waaronder de consument) door het systeem beschermd tegen overkreditering en problematische schulden.

² artikel 17 lid 1 sub c AVG

Interbank heeft verder gewezen op de gehele voorgeschiedenis van het krediet waaronder meerdere perioden van achterstanden en het niet nakomen van gemaakte betaalafspraken. Tot slot heeft Interbank gewezen op het grote bedrag dat zij op haar vordering heeft moeten afboeken.

- 3.8 De consument heeft het volgende aangevoerd over haar belang bij verwijdering van de registraties. De consument woont op dit moment in een huurwoning met twee slaapkamers (één daarvan is in gebruik als opslagruimte). De consument wil graag een grotere woning kopen zodat de kleinkinderen ook een slaapplek hebben en daarvoor een financiering afsluiten. Het huren van een woning die voldoet aan de eisen van de consument is lastig. Voor de sociale woningbouw komt zij niet in aanmerking en het aanbod in de vrije huursector is beperkt en de prijzen liggen buitengewoon hoog. Ook wil de consument investeren in haar onderneming. Hiervoor dient de consument een centrale locatie in Nederland te betrekken. Dat de financiële situatie van de consument er inmiddels heel anders uitziet, heeft zij volgens de commissie genoegzaam aangetoond. Zij heeft toegelicht en met stukken onderbouwd dat haar eigen ondernemingen succesvol zijn, zij een ruim bedrag aan eigen middelen bezit en daarnaast ook een partner heeft met een stabiele inkomenssituatie.
- 3.9 Interbank heeft in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de BKR-registratie met de coderingen A en 3 meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.
- 3.10 Bij de belangenafweging wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat zij onbetwist stelt dat haar financiële situatie de laatste jaren is verbeterd en zij ondanks haar vervelende thuissituatie alles in het werk heeft gesteld om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. Daarbij komt dat zij in contact met Interbank is gebleven en openheid van zaken heeft gegeven. Daartegenover staat dat deze financiële situatie ook is ontstaan door kwijtschelding van schulden als gevolg van de minnelijke regeling die zij heeft getroffen met Interbank en andere schuldeisers. In het nadeel van de consument wordt meegewogen dat zij gedurende langere tijd, een aantal jaren, serieuze betalingsproblemen heeft gehad, die zij niet zelf heeft kunnen oplossen. Daarnaast is van belang dat de vordering pas 2 jaar terug is afgewikkeld. De commissie is van oordeel dat het belang van potentiële kredietverstrekker om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag in samenhang met de grote afboeking die InterBank heeft moeten verrichten voldoende zwaarwegend is.

3.11 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Interbank terecht heeft geweigerd in te stemmen met verwijdering van de aan de BKR-registratie gekoppelde coderingen. De vordering zal dan ook worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

- I. 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 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

I De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(...)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(...)

Relevante bepalingen uit de 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 identicator 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

I. 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.

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.

(...)