Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0771

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2023
Klacht van	de heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder te noemen de consumenten
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 consumenten zijn als gevolg van persoonlijke en financiële tegenslagen in een problematische schuldensituatie beland. Op 2 april 2019 zijn zij toegelaten tot de Wsnp. Op 30 mei 2022 hebben de consumenten het Wsnp-traject met een schone lei afgerond. De consumenten stellen dat hun financiële situatie inmiddels weer stabiel is. De consumenten willen graag een woning kopen, maar de BKR-registraties staan hieraan in de weg. De consumenten zijn van mening dat hun belangen bij het kopen van een huis zwaarder wegen dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 consumenten hebben in maart 2005 een doorlopend krediet van € 16.000,- bij de bank afgesloten. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 Door financiële en persoonlijke tegenslagen zijn de consumenten in financiële problemen geraakt en zijn er meerdere schulden ontstaan, waaronder bij de bank.

2.3 In het CKI is met betrekking tot voornoemd krediet op 11 februari 2013 een achterstandscodering (A-codering) geplaatst. Deze codering werd op 7 februari 2014 gevolgd door een bijzonderheidscodering 2 (opeising). Op 10 februari 2015 heeft de bank een bijzonderheidscodering 4 geregistreerd (de klant was onbereikbaar), gevolgd door een bijzonderheidscode 3 (afboeking) op 30 mei 2022 (vanwege de schone lei).

2.4 De consumenten hebben in verband met hun financiële problemen in het eerste kwartaal van 2013 schuldhulpverlening ingeschakeld. Het minnelijke traject heeft destijds echter geen doorgang gevonden omdat niet alle schuldeisers daaraan wilden meewerken. Uit communicatie tussen het door de bank ingeschakelde incassobureau en de schuldhulpverleningsinstantie volgt dat de totale schuldpositie (inclusief de vordering van de bank) op dat moment bijna € 34.000,- bedroeg.

2.5 In 2014 hebben de consumenten een verzoek ingediend om toegelaten te worden tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). De rechter heeft dit verzoek op 28 februari 2014 afgewezen.

2.6 In 2017 hebben de consumenten wederom hulp gezocht van schuldhulpverlening via de gemeente. Ook nu heeft het minnelijke traject geen doorgang gevonden.

2.7 Met ingang van 2 april 2019 zijn de consumenten toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). Op 30 mei 2022 hebben zij het Wsnp-traject met een schone lei afgerond.

2.8 Als gevolg van het verkrijgen van een schone lei heeft de bank een groot deel van haar vordering als definitief oninbaar moeten afboeken. Op 30 mei 2022 is daarom een 3-codering (afboeking) geregistreerd in het CKI. Deze datum is tevens als werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties.

2.10 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De consumenten raakten als gevolg van een opeenstapeling van persoonlijke en financiële tegenslagen in de schulden. Er was sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden waarbij geen sprake was van betalingsonwil maar van betalingsonmacht. In de periode 2014-2017 was consument 2 er door persoonlijke omstandigheden zeer slecht aan toe. Zij verbleef in die periode in het buitenland om beter te worden. In 2017 zijn de consumenten teruggekeerd naar Nederland. De consumenten stellen zich op het standpunt dat hun geen verwijt kan worden gemaakt van de problematische schulden-situatie waarin zij zich bevonden en de oorzaak van de schuldenproblematiek ligt buiten hun risicosfeer doordat zij in hoge mate zijn getroffen door de crisissen in 2009 en 2014. Gelet op de totale schuldenlast die meer dan € 67.000,- bedroeg, hebben de consumenten de rechter gevraagd om toegelaten te worden tot de Wsnp. Op 2 april 2019 zijn de consumenten uiteindelijk toegelaten tot de Wsnp. De consumenten hebben het Wsnp-traject na drie jaar succesvol afgerond waarna zij op 30 mei 2022 een schone lei hebben gekregen. De financiële situatie van de consumenten is nu stabiel. Zij hebben een groot belang bij verwijdering van de BKR-registraties, omdat zij graag een woning willen kopen. De huidige sociale huurwoning van de consumenten voldoet niet aan hun wensen omdat deze te klein is. Zij wonen nu met hun meerderjarige dochter in een kleine tweekamerwoning. De consumenten zouden graag met hun gezin naar een andere woning willen verhuizen. De BKR-registraties staan niet alleen in de weg aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning, maar ook aan het verkrijgen van een huurwoning in de private sector. Voor een andere, grotere, sociale huurwoning komen de consumenten door de hoogte van hun inkomen niet (meer) in aanmerking. Ook zouden de consumenten graag over een creditcard willen beschikken.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank meent dat de registraties terecht en proportioneel zijn. De bank heeft opnieuw een belangenafweging gemaakt en deze is niet in het voordeel van de consumenten uitgevallen. De bank neemt daarbij in aanmerking dat er sinds 2013 sprake was van een langdurige en problematische schuldsituatie waar ook andere schuldeisers bij betrokken waren. Voorts waren de consumenten niet bereikbaar en onvindbaar voor de bank. Ondanks dat de bank er begrip voor heeft dat de consumenten een zware periode doormaakten ontsloeg dit hen niet van de verplichting om contact te houden met de bank. De bank vindt daarnaast dat, gelet op de korte periode die is verstreken na het verkrijgen van de schone lei, niet kan worden vastgesteld dat sprake is van een financieel stabiele situatie. Dat de consumenten vinden dat hun financiële situatie nu stabiel is, hebben zij te danken aan het feit dat meerdere schuldeisers grote bedragen hebben afgeboekt.

De totale vordering van de bank op de consumenten bedroeg € 17.696,85. De bank heeft hiervan slechts € 1.952,50 ontvangen. Er is dus meer dan € 15.000,- afgeboekt nadat de consumenten hun schone lei hebben verkregen. Het door de consumenten aangevoerde belang is onvoldoende zwaarwegend om na een relatief korte periode de BKR-registraties te verwijderen. Alles overziend weegt het belang van de bank en eventuele potentiële kredietverstrekkers om de registraties te handhaven zwaarder dan dat de consumenten om de registraties te verwijderen, aldus de bank

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de BKR-registraties die op de naam van de consumenten zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie door de bank terecht is geplaatst. De consumenten stellen echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij hebben.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten 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 consumenten 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(n) (de consument(en)) 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.

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

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-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie nu nog zwaarder, dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.8 De consumenten hebben niet betwist dat de bank (en de overige schuldeisers) als gevolg van de Wsnp een substantieel deel van haar vordering heeft moeten afboeken. Ook hebben de consumenten niet betwist dat het feit dat zij momenteel geen schulden hebben mede het gevolg is van het feit dat de schuldeisers grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. Dat het de consumenten zonder die afboekingen op eigen kracht gelukt was om de schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. Dat de financiële situatie van de consumenten naar hun eigen zeggen nu stabiel is, komt mede door de substantiële afboeking door de bank. De commissie tekent daar bij aan dat de (negatieve) registratie door de bank niet de enige negatieve registratie in het CKI is. De betalingsproblemen van de consumenten zijn dermate groot geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consumenten te laten prevaleren boven het belang van de potentiële krediet-verstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consumenten en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag.

3.9 Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten belang hebben bij verwijdering van de BKR-registraties, zijn de problemen in het verleden dusdanig ernstig geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen die er in het verleden zijn geweest. De commissie beseft daarbij dat de consumenten veel in het werk hebben gesteld om hun schuldenproblematiek op te lossen. Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de problemen waarin de consumenten mede door de opvolgende (economische) crisissen terecht zijn gekomen, uiteindelijk komt het ontstaan van de schulden en het oplossen daarvan voor de verantwoording van de consumenten. De commissie acht verder nog van belang dat het Wsnp-traject pas op 30 mei 2022 is afgerond.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

Dat de ontstane situatie het gevolg is geweest van zware persoonlijke en financiële tegenslag(en) van de consumenten doet niet af aan het feit dat de schuldensituatie dusdanig problematisch is geweest dat zij beiden in de Wsnp zijn terechtgekomen. De begrijpelijke wens van de consumenten een andere woning te huren of kopen weegt niet op tegen het gerechtvaardigde zwaarwegende belang van de bank. Hoewel de consumenten stellen dat hun financiële situatie nu stabiel is, en zij deze stelling met stukken hebben onderbouwd, acht de commissie het, gezien de relatief korte tijd die sindsdien is verstreken, de grote schuldenproblematiek en de substantiële afboekingen, van zwaarwegend belang dat (andere) geld- en kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag van de consumenten op de hoogte zijn van hun kredietverleden. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consumenten nog langer dienen te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging zal maken als er een langere periode van de bewaarperiode van vijf jaar is verstreken en de consumenten zich dan (nog) steeds in een financieel stabiele situatie bevinden.

3.10 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consumenten. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11. Binnen welke termijn moet worden gemeld

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

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.
2. (…)
3. (…)
4. (…)
5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd. (…)
6. (…)
7. (…) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8. (…)
9. (…)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
    a. Een onterechte registratie;
    b. Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
    c. Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of Kifid, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.
11. (…)

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 natuurlijk 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 de 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. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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.

(…)