Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0007

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen AMEX
Datum uitspraak	4 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. De vordering wordt afgewezen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van AMEX bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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 AMEX; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van AMEX.

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 AMEX 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 april 2019 sluiten de consument en AMEX een kredietovereenkomst met betrekking tot een creditcard.

2.2 Op 26 februari 2020 is met betrekking tot dit krediet op naam van de consument een A-codering (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.3 Op 27 februari 2020 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd en per 29 januari 2021 is de werkelijke einddatum geplaatst.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De BKR-registraties zijn ontstaan als gevolg van een faillissement van één van zijn grotere opdrachtgevers. Dit faillissement zorgde abrupt voor een forse daling van zijn opdrachten en daarbij bleven openstaande facturen onbetaald. De consument kreeg als gevolg hiervan ook op privégebied te maken met financiële moeilijkheden. Het ging om relatief lage schulden bij een beperkt aantal schuldeisers. Binnen een jaar tijd heeft de consument zijn financiën zo goed als volledig weten te herstellen door zich te focussen op meerdere opdrachtgevers.

2.6 De consument verkeert vanaf eind 2020 weer in een financieel stabiele situatie en hij heeft kort daarna alle vorderingen voldaan. De consument is nog steeds werkzaam als eigen ondernemer en zijn onderneming behaalt goede resultaten. Verder werkt de partner van de consument eveneens, hebben zij een gedegen buffer en zijn de zakelijke vooruitzichten erg gunstig.

2.7 De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument wil graag een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een nieuwe woning. Hij woont met zijn partner in een huurwoning en het betreft een tijdelijk huurcontract tot 31 december 2022. Vanwege de registratie lukt het hem niet om een contract met onbepaalde tijd voor een huurwoning te verkrijgen. De consument komt vanwege de inkomensgrens niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Daarbij stelt de consument dat ook voor het huren van een woning de registratie een belemmering vormt. Hij heeft de wens te verhuizen en een passende woning te kopen waar zij samen lange tijd kunnen verblijven. De consument voldoet aan de eisen om in aanmerking te komen voor een hypothecaire geldlening. De negatieve BKR-registratie is de enige belemmering in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

Het verweer

2.8 AMEX 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 om?

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] De registratie houdt namelijk een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[2] De verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[3]

3.3 De consument heeft altijd het recht om vanwege, met zijn specifieke situatie verband houdende redenen, bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoons-gegevens.[4] De bank stopt met de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Als het bezwaar van de consument slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 De registraties blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. Dat betekent dat de registratie in dit geval tot 29 januari 2026 zichtbaar blijft op de overzichten van Stichting BKR.

3.5 Om te bepalen of hiervan in het voordeel van de consument moet worden afgeweken, moet AMEX aantonen dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

---

[1] De relevante passages uit de AVG zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
[2] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 sub f AVG en de uitspraak HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Belangenafweging

3.6 In overweging 2.5, 2.6 en 2.7 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. AMEX heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.7 Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke periode die de consument heeft doorgemaakt als gevolg van zakelijke perikelen en begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties, is haar oordeel dat het belang van AMEX bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Positief weegt voor de consument dat hij de schuldenproblematiek achter zich heeft gelaten en zijn onderneming nieuw leven heeft weten in te blazen. Ook is positief dat hij de openstaande vordering heeft voldaan. Daar staat echter tegenover dat het incassotraject moeizaam verlopen is, de betalingsregeling niet is nagekomen en dat er ook andere schulden geweest zijn. Uit het BKR-overzicht blijkt dat de consument in dezelfde periode ook andere schulden heeft laten ontstaan. Naar het oordeel van de commissie is er ook nog geen sprake van een voldoende stabiele financiële situatie. Er is nog geen 2 jaar van de bewaartermijn verstreken en de bewaartermijn van 5 jaar heeft mede als doel dat de consument een stabiele financiële positie krijgt en behoudt. Het is volgens de commissie op dit moment nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken. Gelet op deze omstandigheden bestaat er naar het oordeel van de commissie onvoldoende aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaalhistorie en dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.9 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 AMEX andermaal te benaderen.

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 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 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; (…)

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. (…)