Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1012

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	28 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING 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-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties die op haar naam in het CKI bij BKR zijn geplaatst. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering 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 het verleden een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) bij de bank afgesloten.

2.2 In september 2019 is er een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument ontstaan. De bank heeft de consument hierover diverse sommaties gestuurd.

Vanwege het uitblijven van betalingen door de consument heeft de bank op 6 januari 2020 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten plaatsen. Vervolgens heeft de bank de vordering overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).

2.3 De consument heeft verschillende betalingsregelingen met de deurwaarder afgesproken, maar de consument is deze regelingen niet nagekomen.

2.4 In 2020 is de consument onder bewind gesteld. De deurwaarder is hier in april 2020 over geïnformeerd. De bank heeft opgave gedaan van de vordering, maar dit heeft niet tot een betaling of betalingsvoorstel geleid. In augustus 2021 heeft de deurwaarder een schuld-saneringsvoorstel van de gemeente ontvangen in het kader van een minnelijk schuld-saneringstraject. Aan de bank is daarin voorgesteld de gehele openstaande vordering van € 981,47 tegen finale kwijting van een bedrag van € 501,42 te voldoen. De bank is akkoord gegaan met dit voorstel.

2.5 In november 2021 heeft de consument via de deurwaarder het bedrag voldaan en heeft de bank het resterende bedrag afgeboekt. Op 21 november 2021 wordt de afboeking met een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI geplaatst en heeft de bank die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.6 De consument heeft de bank gevraagd de negatieve registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsachterstanden op de betaalrekening zijn ontstaan door gezondheids-problemen en het ontbreken van inkomsten. Doordat zij geen inkomen had, maar wel noodzakelijke uitgaven, zijn er achterstanden op de betaalrekening ontstaan. Het niet kunnen voldoen van deze betalingen was geen onwil van de consument maar pure onmacht. De consument is vervolgens onder bewind gesteld, maar zij realiseerde zich al snel dat de onderbewindstelling voor haar situatie niet de juiste keuze was. Zij heeft toen de kantonrechter verzocht het bewind vervroegd op te heffen. Dit verzoek is door de kantonrechter na enige tijd toegewezen.

- De consument geeft aan inmiddels twee jaar in een goede financieel stabiele situatie te verkeren. Zij staat niet meer onder bewind en in november 2021 zijn de consument en de gemeente met alle schuldeisers tot een akkoord gekomen en zijn de schuldeisers afgekocht. In oktober 2023 heeft de consument de door de gemeente aan haar verstrekte lening volledig terugbetaald en heeft zij hiermee de schuldregeling positief beëindigd. Op dit moment is de consument geheel vrij van schulden.

- De consument wil graag een auto leasen. In haar functie als jeugdzorgwerker moet zij vaak met jongeren mee naar afspraken en heeft daarvoor een auto nodig. Ook voor privéafspraken heeft zij een auto nodig. Nu moet zij vaak gehaald en gebracht worden wat niet altijd lukt en haar veel stress geeft. De negatieve registraties belemmeren haar in het verkrijgen van een leasecontract. Daarnaast voert zij aan dat zij belang heeft bij verwijdering van de registraties om de schuldenproblematiek die haar sinds 2020 achtervolgd, achter zich te kunnen laten en positief verder te kunnen gaan met haar leven.

Het verweer

2.9 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 Deze zaak gaat het om de vraag of de bank de negatieve registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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, onder 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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. 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke 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 haar 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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overweging 2.8.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Zij voert (onder meer) aan dat er sinds 2019 sprake was van een achterstand op de betaalrekening. Ondanks de vele sommaties door de bank aan de consument worden de betalingsproblemen niet opgelost. Ook de onderbewindstelling van de consument heeft niet tot een oplossing geleid.

3.9 Het duurt vervolgens tot augustus 2021 voordat de deurwaarder een bericht ontvangt van de gemeente met een schuldsaneringsvoorstel. De bank is akkoord gegaan met het voorstel en heeft vervolgens circa de helft van de openstaande vordering moeten afboeken.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat zij zich heeft ingespannen tot (gedeeltelijke) aflossing van haar schulden te komen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalhistorie. De consument heeft aangegeven sinds november dit jaar geheel schuldenvrij te zijn. De bank wijst erop dat de consument thans schuldenvrij is, een rechtstreeks gevolg is van de afboekingen die door de bank en andere schuldeisers zijn gedaan.

3.10 Door de consument is, aldus de bank, geen informatie over haar huidige financiële situatie verstrekt op basis waarvan geconcludeerd kan worden dat sprake is van een duurzame financieel stabiele situatie. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment pas een korte tijd verstreken, terwijl deze termijn juist in een situatie zoals die van de consument belangrijk is om te benutten voor het uitbouwen naar een financieel stabiele situatie om herhaling van problemen in de toekomst te voorkomen. Daarnaast doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registraties dienen te worden verwijderd. De noodzaak tot het aangaan van een lease-overeenkomst is door de consument onvoldoende onderbouwd. De registraties zijn terecht waarbij de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering.

3.11 De commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties echter zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

3.12 Het spreekt in het voordeel van de consument dat zij in 2020 hulp heeft gezocht om haar financiën weer op de rit te krijgen. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie. Daar komt bij dat de financieel stabielere situatie waarin de consument nu zit mede komt door de afboekingen die de bank en andere schuldeisers hebben gedaan. Potentiële kredietverstrekkers hebben er belang bij om gedurende een langere periode kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

3.13 Daarnaast is het de commissie onvoldoende gebleken dat de consument momenteel in een dusdanig structureel financieel stabiele situatie verkeert dat zij niet langer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering. Uit de door de consument overgelegde salarisstrook maakt de commissie op dat zij pas sinds begin 2023 in dienstverband werkzaam is in een overeenkomst voor bepaalde tijd. De bewaartermijn van vijf jaar dient mede om in een stabiele financiële situatie te komen en te blijven. Zo ver is het naar het oordeel van de commissie nu nog niet. De commissie weegt hierbij ook mee dat de consument pas in oktober 2023 de lening van de gemeente volledig heeft afgelost en dus pas sindsdien schuldenvrij is. Daarbij komt dat pas twee jaar van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het leasen van een auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat een langere periode van de vijfjaarstermijn is verstreken.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument haar schuldenverleden graag achter zich wil laten, maar is van oordeel dat het belang van de bank gelet op het voorgaande op dit moment dient te prevaleren boven het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

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 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 oktober 2023, 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

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

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

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

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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

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.

(...)