Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0954

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 juli 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	10 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties die op naam van consument 1 zijn geplaatst. De commissie verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet behandelbaar, omdat de BKR-registraties niet op haar naam zijn geplaatst. De vordering met betrekking tot consument 1 wordt afgewezen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van consument 1 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 kredietverstrekker 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 Op 3 februari 2011 sluiten consument 1 en de kredietverstrekker een krediet-overeenkomst, met betrekking tot een creditcard met een kredietlimiet van € 4.500,-.

2.2 Op 20 mei 2013 is met betrekking tot dit krediet op naam van consument 1 een A-codering (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 7 augustus 2013 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd en op 20 februari 2014 een 3-codering (afboeking), beiden op naam van consument 1.

2.4 Bij vonnis van 21 augustus 2018 is de schuldsaneringsregeling (hierna: Wsnp) uitgesproken ten aanzien van de consumenten.

2.5 Bij vonnis van 3 augustus 2021 is de Wsnp beëindigd en is aan de consumenten een "schone lei" verleend.

2.6 Met betrekking tot het onderhavige krediet is middels de Wsnp een bedrag van € 310,99 voldaan. Het restant is door de kredietverstrekker afgeboekt.

2.7 Op 29 oktober 2021 is een werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties die op naam van consument 1 zijn geplaatst, dan wel inkorting van de bewaartermijn.

2.9 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De BKR-registraties zijn het gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden van consument 1, waaronder een scheiding en werkloosheid. Consument 1 is vervolgens vanwege hierdoor ontstane schulden in aanraking gekomen met verkeerde mensen. De consumenten verkeren nu weer in een financieel stabiele situatie en hebben een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties. De consumenten wonen met hun twee kinderen in bij de vader van consument 1. Dit zorgt voor veel spanning en conflicten en de consumenten willen dan ook zo snel mogelijk op zoek naar een eigen woning. De BKR-registraties belemmeren hen hierin.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid ten aanzien van consument 2

3.1 De commissie verklaart de klacht ten aanzien van consument 2 niet behandelbaar. De overeenkomst is gesloten door consument 1 en de onderhavige BKR-registraties staan ook op naam van consument 1 en niet op naam van consument 2.

Aangezien de onderhavige BKR-registraties niet op naam van consument 2 zijn geplaatst, kan zij ook geen verwijdering van deze BKR-registraties vorderen. De vordering zal dan ook alleen in behandeling worden genomen ten aanzien van consument 1.

Vordering met betrekking tot consument 1

3.2 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. Consument 1 stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek 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 kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (consument 1) 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.

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

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 consument 1 bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van consument 1 bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.8 Consument 1 erkent dat de kredietverstrekker als gevolg van de Wsnp het grootste gedeelte van haar vordering heeft moeten afboeken. De vordering van de kredietverstrekker bedroeg blijkens de stukken € 3.269,42 en daarop is uiteindelijk een bedrag van € 310,99 voldaan. Het feit dat consument 1 momenteel geen schulden meer heeft is ook (mede) het gevolg van het feit dat de schuldeisers grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. Dat het consument 1 zonder die afboekingen op eigen kracht gelukt was om de schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. Hoewel de commissie begrijpt dat consument 1 er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, zijn de problemen in het verleden dusdanig ernstig geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen.

3.9 De commissie acht verder nog van belang dat de Wsnp pas op 3 augustus 2021 is afgerond. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag op de hoogte zijn van het kredietverleden van consument 1. Dat de ontstane situatie mogelijk het gevolg is geweest van de scheiding en werkloosheid van consument 1 doet niet af aan het feit dat de schuldensituatie dusdanig problematisch is geweest dat hij in de Wsnp is terechtgekomen en dat hij naar het oordeel van de commissie langer dient te worden beschermd tegen overkreditering.

3.10 De commissie ziet gezien de ernst van de betaalproblemen ook geen aanleiding om de bewaartermijn in te korten.

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van consument 1. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

4. De beslissing

De commissie:

4.1 verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet behandelbaar;

4.2 wijst de vordering met betrekking tot consument 1 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

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; (…)

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. (…)