Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0599

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

Klacht ontvangen op	11 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	14 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. Zij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarwegender is dan het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De 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 hield bij de bank een betaalrekening (hierna: krediet 1) en een studentenrekening (hierna : krediet 2). Krediet 1 is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) geregistreerd als een doorlopend krediet (RK) voor € 2.500,-. Krediet 2 is geregistreerd als een overige financiële verplichting (RO) voor € 0,-.

2.2 Op beide kredieten zijn ongeoorloofde debetstanden ontstaan. Wegens het uitblijven van betalingen heeft de bank op 5 april 2016 bij krediet 2 en op 7 juni 2016 bij krediet 1 een achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.3 Op 8 juni 2016 heeft de Kredietbank Nederland (hierna: KBNL) namens de consument een schuldbemiddeling aan de bank voorgesteld. De bank is hier op 13 juni 2016 mee akkoord gegaan.

2.4 Op 1 november 2016 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna: WSNP). Op dat moment bedroeg de vordering van de bank op de consument € 1.354,51. Op 5 november 2019 is de schuldsanering beëindigd met een schone lei. Op 31 december 2019 is de slotuitdelingslijst verbindend geworden en heeft de bank bij beide kredieten een bijzonderheidscode 3 met einddatum 31 december 2019 (afboeking van een bedrag meer dan € 250,- tegen finale kwijting) in het CKI laten plaatsen. De BKR-registraties zullen op grond van de vijfjaarstermijn tot 31 december 2024 zichtbaar zijn.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de onderhavige registraties onevenredig veel impact hebben op haar persoonlijke levenssfeer en dat ze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De BKR-registraties belemmeren de consument in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning.
- In maart 2003 is de moeder van de consument overleden. Zij was toen 19 jaar oud. Zij heeft in die periode keuzes gemaakt die niet altijd verstandig waren en was zich niet bewust van de eventuele consequenties daarvan. Doordat zij door zware persoonlijke omstandigheden zich meerdere keren genoodzaakt voelde te verhuizen, heeft zij niet altijd post kunnen ontvangen. Mede hierdoor is zij het overzicht in haar financiën kwijtgeraakt. In deze periode zijn ook de achterstanden op de kredieten ontstaan. In 2012 is zij met een Mbo-opleiding gestart. De betalingsproblemen hielden echter aan. Zij heeft zich aangemeld bij de KBNL voor hulp om haar financiële problemen op te lossen, maar omdat zij studiefinanciering ontving, kwam zij niet in aanmerking voor een schuldsaneringstraject. In 2014 heeft de consument haar opleiding succesvol afgerond. In 2016 heeft zij opnieuw contact opgenomen met de KBNL en is zij een WSNP-traject gestart. In die periode heeft de bank, ondanks haar verzoek via de bewindvoerder te communiceren, de consument structureel schriftelijk benaderd. Deze houding van de bank heeft de consument als zeer stressvol ervaren. De brieven van de bank hebben een negatieve invloed op de consument gehad en voelden als een grote druk. De consument wil verder met haar leven. De BKR-registraties belemmeren haar in het gevoel aan een nieuwe toekomst te kunnen gaan werken en haar dromen waar te maken.

Het verweer

2.6 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet verwijderen dan wel aanpassen. Tijdens de procedure heeft de bank vastgesteld dat de datum van 31 december 2019 bij de 3-codering en de einddatum niet gelijk is aan de datum waarop de schone lei aan de consument is verleend (5 november 2019). De bank heeft dit inmiddels gecorrigeerd.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). 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 consument in. De bank 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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.

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

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]

3.5 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

3.6 In overweging 2.5 heeft de consument haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houden feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds de bescherming van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De consument heeft een problematische schuldensituatie gehad die na een goed doorlopen WSNP is beëindigd. Nu geldt dat de consument al eens gebruik heeft gemaakt van het vangnet van schuldsanering en hier de komende jaren geen beroep op kan doen, dient er juist in de situatie van de consument met grote terughoudendheid te worden gedacht over het verwijderen van de registraties. Daarnaast is de financiële situatie van de consument enkel gestabiliseerd door een aanzienlijke afboeking van haar schuldeisers aan het einde van haar WSNP. Het is nu aan de consument om de vijf-jaarstermijn te benutten om haar financiële stabiliteit uit te bouwen. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De consument heeft geen nader belang genoemd dan de wens voor een hypothecaire geldlening voor het kopen van een woning. De bank begrijpt de wens van de consument, echter het willen kopen van een woning is onvoldoende reden om de registraties uit het BKR te verwijderen. Daarbij is de BKR-registratie van de bank niet de enige negatieve registratie. Er is in het CKI ook een kwijtschelding te zien van een andere financiële dienstverlener. De door de bank geplaatste registraties, welke zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen overkreditering, zijn dan ook terecht.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in haar risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een situatie, waarbij afspraken niet zijn nagekomen en de consument uiteindelijk in een WSNP-traject terecht is gekomen. De commissie merkt op dat uit het dossier blijkt dat de consument gedurende deze periode de houding van de bank als zeer belastend heeft ervaren. Het spreekt voor de consument dat zij de afgelopen jaren haar persoonlijke en financiële situatie heeft weten te verbeteren, maar de verbeterde situatie is mede ontstaan door de afboeking die de bank genoodzaakt was te doen. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment circa tweeënhalf jaar verstreken en dat is voor de commissie, mede gelet op de omvang en duur van de schuldenproblematiek, onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarbij is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering.

3.10 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in haar specifieke situatie noodzakelijk is en zij niet kan blijven in haar huidige woning. De consument stelt geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is een woning te kopen en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht.

3.11 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie 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 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 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(…)

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)

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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 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)
(…)

i overige financiële verplichtingen (RO).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.
(…).

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.

(…)