Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0298
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

Verzoek tot verwijdering van de achterstands- en bijzonderheidscode 3 in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie. De commissie heeft geoordeeld dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd omdat de consument het door de bank afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de codering daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Verder heeft de commissie geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de achterstands-melding.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 november 2003 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 11.000,- afgesloten bij de bank.

2.2 In 2007 ontstaan betalingsproblemen. Vanwege een achterstand in de betalingsverplichting heeft de bank de consument op 1 november 2007 geïnformeerd over de betalingsachterstand en haar verplichting om deze te melden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Per 2 januari 2008 heeft de bank een achterstandsmelding laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van BKR.

2.3 Vanwege het uitblijven van contact met de consument heeft de bank per 18 december 2008 een 3-codering in het CKI laten plaatsen en een incassobureau ingeschakeld. Het incassobureau heeft medio 2020 contact gehad met de consument en in juni 2020 hebben partijen een betalingsregeling getroffen.

2.4 Op 23 juni 2021 heeft de consument de vordering voldaan en heeft de bank de werkelijke einddatum laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument doet een beroep op de disproportionele gevolgen van de coderingen. Hij stelt dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

2.5.1. De coderingen zijn zeer belastend voor de consument. Ze vormen een belemmering bij het verkrijgen van een hypotheek. De hypotheek heeft hij nodig voor de aankoop van een woning. De consument wil graag met zijn partner en kind in één huis wonen. Ook hopen zij het gezin te kunnen uitbreiden. Dat lukt niet in de huidige woning van de consument. Hij deelt zijn woning met andere mannen en de woning van zijn partner is te klein. Het uitwijken naar de particuliere huursector is voor de consument geen optie vanwege de hoge huurprijzen. Verder stelt de consument dat de registratie hem belemmert bij de uitbreiding van zijn onderneming.

2.5.2. De consument heeft het krediet afbetaald. De consument beaamt dat hij in het verleden geen goede debiteur is geweest. Zijn financiële prioriteit lag in eerste instantie bij de bekostiging van de bruiloft met zijn partner en vervolgens bij zijn kind. Nadat zijn relatie is gestrand, heeft hij alles in het werk gesteld om zijn leven weer op de rit te krijgen. Inmiddels heeft de consument een vaste baan, is hij eigen ondernemer, is hij weer samen met zijn partner en heeft hij zijn financiële situatie op orde gebracht.

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 het verzoek van de consument moet honoreren om de door haar geregistreerde achterstands- en bijzonderheidscodering 3 in het CKI op naam van de consument te (doen) verwijderen. Ten aanzien van bijzonderheidscodering 3 wordt deze vraag bevestigend beantwoord. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend ten aanzien van de achterstandscodering. Dit wordt hierna toegelicht.

Bijzonderheidscode 3

3.2 Op grond van het Algemeen Reglement CKI dient een deelnemer (in dit geval de bank) een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt.

3.3 In de zaak die nu voorligt, heeft de bank de vordering op 18 december 2008 als voorlopig oninbaar afgeboekt. Ruim dertien jaar nadat deze bijzonderheidscodering is geplaatst, heeft de consument het door de bank als voorlopig oninbaar afgeboekte bedrag alsnog volledig betaald en heeft de bank een werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen. In overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI heeft de bank op 18 december 2008 de bijzonderheidscode 3 laten opnemen in het register. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment dan ook technisch juist. Doordat de consument de vordering alsnog volledig heeft betaald, geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van de BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking die vastliggen in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie oordeelt daarom dat de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

A-codering

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 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. 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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. De verwerkings-verantwoordelijke 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]

3.7 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 23 juni 2026. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de A-codering en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.9 In overweging 2.5.1 tot en met 2.5.3 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

---

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

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

3.10 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De registratie van bijzonderheidscoderingen zijn in zijn algemeenheid relevante gegevens die niet lichtvaardig mogen worden gewist, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd dat de consument tot slechts een paar maanden geleden voor een periode van ruim 14 jaar een openstaande schuld heeft gehad. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de vijfjaarstermijn heel redelijk is en dat de wens van de consument om een woning aan te kopen onvoldoende belang is om tot vroegtijdige verwijdering over te gaan. Volgens de bank is de BKR-registratie dan ook niet disproportioneel.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodering meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.12 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht, de vordering aan de bank alsnog heeft voldaan en hij nu geen schulden meer heeft. Daartegenover staat dat de consument gedurende een hele lange periode een schuld bij de bank heeft gehad. Ook is het voor de commissie van belang dat de vordering nog geen jaar terug is afgewikkeld en de consument gedurende lange tijd voor de bank niet bereikbaar is geweest en hij zelf ook geen contact met de bank heeft opgenomen om zijn situatie toe te lichten. Dat zijn feitelijke omstandigheden waarvan toekomstige kredietverstrekkers op de hoogte dienen te zijn bij de afweging om wel of niet een krediet te verstrekken.

3.13 Gezien dit alles volgt de commissie de bank in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument en dat de consument ook nog steeds beschermd moet worden tegen overkreditering. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij instandhouding van de codering is zwaarwegender dan die van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A-codering wordt daarom afgewezen.

Conclusie

3.14 Op grond van voorgaande wordt het verzoek tot verwijdering van de 3-codering toegewezen en het verzoek tot verwijdering van de A-codering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank in het CKI de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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;
(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)