Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0581

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 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-registraties. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties die in het CKI zijn geplaatst. De consument voert aan dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij stelt dat hij over een paar maanden zijn huurwoning moet verlaten en dat hij door de registraties wordt belemmerd in de zoektocht naar een andere woning. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering van de consument wordt 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 en 3) het verweerschrift 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 had een betaalrekening met een roodstandfaciliteit bij de bank.

2.2 Op 19 oktober 2019 is met betrekking tot dit krediet een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 21 maart 2021 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

2.4 Op 15 april 2022 is de achterstand ingelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd.

2.5 In juli 2022 heeft de consument de bank verzocht de registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft vervolgens in september 2022 een klacht ingediend bij Kifid over de registraties. De commissie heeft in de uitspraak van 12 januari 2023[1] geoordeeld dat de registraties technisch juist zijn en dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dat moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

2.6 Bij brief van 1 maart 2023 heeft de verhuurder van de huurwoning van consument gebruik gemaakt van zijn bevoegdheid om de huurovereenkomst per 15 september 2023 op te zeggen.

2.7 In april 2023 heeft de consument de bank opnieuw verzocht de registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek opnieuw afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.9 De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties. De huurovereenkomst van de consument is namelijk per 15 september 2023 opgezegd. De kans bestaat dat de consument met zijn gezin, waaronder een baby en een kind van 5 jaar, op straat komt te staan. De consument heeft verschillende opties onderzocht om nieuwe woonruimte te vinden. Dit heeft echter nog niet tot resultaat geleid. De consument heeft meerdere afwijzingen van makelaars ontvangen waarin is aangegeven dat het niet mogelijk is om een woning te huren met een A2 registratie. Ook komt de consument door de A2 registratie niet voor een hypothecaire geldlening in aanmerking. Vanwege de hoogte van zijn inkomen komt de consument niet in aanmerking voor sociale huur. De consument is van Roemeense komaf en heeft in Nederland geen naasten bij wie hij eventueel zou kunnen verblijven. De consument verkeert in een financieel stabiele situatie. Hij is ondernemer en heeft een inkomen van een goed bedrag per week.

[1] GC Kifid 2023-0030

Het verweer

2.10 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 draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij 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.

De behandelbaarheid van de klacht en juridisch kader van de belangenafweging

3.3 De commissie zal allereerst beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. De bank meent dat de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat de klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. Volgens de bank is er bijzonder weinig tijd verstreken na de uitspraak van 12 januari 2023[2] van de commissie. Van een wijziging in de situatie en/of het belang van de consument na die uitspraak is geen sprake, aldus de bank.

3.4 De commissie volgt de bank niet in haar stelling dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op de grond dat de klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument behandelbaar is en zal dit hieronder toelichten.

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties 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.

3.6 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG.

[2] GC Kifid 2023-0030

De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[3]

3.7 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 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.[4]

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

3.9 Nu de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens, kan de consument opnieuw om een belangenafweging vragen en is zijn klacht behandelbaar.[5]

Belangenafweging

3.10 Het belang van de consument bij de verwijdering van de registraties is weergegeven in overweging 2.9.

3.11 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert (onder meer) aan dat na de uitspraak van de commissie van 12 januari 2023[6] geen sprake is geweest van een wijziging in de situatie van de consument. Bij aanvang van de huurovereenkomst in 2021 was al bekend dat dit een tijdelijke huurovereenkomst was. Volgens de bank heeft de consument onvoldoende gesteld en aangetoond om te spreken van een financieel stabiele situatie. De bank wijst daarnaast op het feit dat de consument volgens het gegevensoverzicht van het CKI in maart 2022 twee financieringen en in december 2022 een derde financiering heeft afgesloten.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.
[5] Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2023-0459.
[6] GC Kifid 2023-0030.

De afgesloten financieringen hebben een negatieve invloed op de financiële situatie van de consument, aldus de bank.

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.13 In het nadeel van de consument weegt dat sprake is geweest van ernstige betalingsproblemen. Hij heeft er ruim 2,5 jaar over heeft gedaan om de vordering van de bank te voldoen en is in die periode meerdere betalingsregelingen niet nagekomen. Het kredietsysteem vraagt naar het oordeel van de commissie dat kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet aan de consument te verstrekken.

3.14 Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij in een financieel stabiele positie verkeert. De consument heeft gesteld dat hij een weekinkomen heeft. Hij heeft ter onderbouwing facturen en bankafschriften van zijn zakelijke rekening verstrekt. Uit de verstrekte gegevens kan de winst uit onderneming die de consument geniet echter niet worden afgeleid. De door consument verstrekte gegevens geven naar het oordeel van de commissie dan ook onvoldoende inzicht in zijn inkomenspositie. De commissie constateert daarbij dat de consument in maart 2022 kredieten van in totaal een bedrag van ruim € 22.000,- heeft afgesloten. Daarnaast heeft de consument in december 2022 een financiering van onbekende omvang afgesloten. De afgesloten financieringen brengen financiële verplichtingen met zich mee. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument betalingsachterstanden heeft in verband met de kredieten op zijn naam, maar daarentegen kan de commissie op basis van de verstrekte gegevens niet vaststellen dat de consument aan zijn verplichtingen kan (blijven) voldoen. Ook is niet duidelijk of de consument voldoende reserve heeft opgebouwd om tegenvallers te kunnen opvangen.

3.15 De commissie merkt hierbij op dat pas een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De vordering is pas op 15 april 2022 volledig afgelost. Dat is één jaar en drie maanden geleden. Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen vaststellen of sprake is van een structureel stabiele financiële situatie.

3.16 De commissie realiseert zich dat de consument met spoed op zoek is naar een andere woning. Zij begrijpt dat hij door de registraties wordt belemmerd. De commissie ziet gezien het voorgaande echter geen aanleiding om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

Conclusie

3.17 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment af. De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om de bank andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument gedurende die periode financieel stabiel blijkt te zijn.

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 (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.
(…)

Artikel 39 Reglement CKI
1. (…)
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

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

(…)