Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0889

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 juli 2022
Ingediend door	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	19 oktober 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 hun naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties, zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vordering 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 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 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 Op 31 maart 2015 hebben de consumenten met de kredietverstrekker een doorlopend kredietovereenkomst gesloten, met een kredietlimiet van € 50.000,-.

2.2 Op 19 september 2016 is met betrekking tot voornoemd krediet een achterstands-codering (A-codering) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 Op 26 september 2016 is daaraan een opeisingscodering (2-codering) toegevoegd.

2.4 Op 27 augustus 2021 is de vordering door de consumenten voldaan, nadat de consumenten hun woning hadden verkocht. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties.

2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De achterstanden zijn destijds ontstaan doordat een van de consumenten ziek werd en hierdoor werkloos raakte. De consumenten ontvangen op dit moment beiden een WIA-uitkering, waardoor zij weer in een financieel stabiele situatie verkeren. De consumenten willen graag naar het buitenland emigreren, onder meer vanwege hun gezondheid en vanwege het feit dat één van de consumenten uit het buitenland komt. Eerder hebben de consumenten aangegeven hun huurwoning te willen opknappen en daarvoor een financiering nodig hebben. De BKR-registraties belemmeren de consumenten hierin. De consumenten willen graag zonder BKR-registraties verder met hun leven.

Het verweer

2.7 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

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registraties die op naam van de consumenten zijn geplaatst moet verwijderen.

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. De consumenten stellen echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij hebben.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (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 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.

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 bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) 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 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 verwerkingsverantwoordelijke 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 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-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

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

3.8 De registraties dateren van september 2016 en de consumenten hebben de achterstand uiteindelijk ingelost op 27 augustus 2021. De consumenten hebben er dus bijna vijf jaar over gedaan om hun schuld af te betalen. Daarnaast hebben de consumenten meerdere schulden gehad, die tot BKR-registraties hebben geleid. De betalingsproblemen van de consumenten zijn dan ook dermate ernstig geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consumenten te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consumenten, zodat zij deze omstandigheden kunnen meewegen bij een kredietaanvraag.

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

Dat geldt zeker nu de consumenten de vordering pas ongeveer een jaar geleden hebben voldaan. Gezien de ernstige betaalproblemen dienen de consumenten naar het oordeel van de commissie langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.9 De consumenten hebben daarnaast onvoldoende duidelijk gemaakt dat zij een belang hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties. De consumenten hebben niet toegelicht waarom het noodzakelijk is dat zij voor een verhuizing naar het buitenland een (hypothecaire) lening kunnen afsluiten. Ook hebben de consumenten niet toegelicht waarom de onderhavige BKR-registraties daaraan in de weg zouden staan. Dat de consumenten graag verder willen met hun leven en deze periode graag achter zich willen laten is op zichzelf begrijpelijk, maar is gezien de ernst van de betaal-problemen onvoldoende om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan. Voorzover de consumenten nog stellen dat zij een financiering nodig hebben voor de verbouwing van hun huurwoning, merkt de commissie op dat deze stelling van de consumenten onvoldoende is onderbouwd.

3.10 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consumenten. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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

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. (…)