Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0205

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	9 maart 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. De consument verzoekt om verwijdering van de registraties in het CKI van de Stichting BKR. De consument vindt dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving ervan. De commissie oordeelt dat de tijd tussen het volledig voldoen van de vordering en deze uitspraak heel kort is. Bovendien is de periode van financiële stabiliteit relatief kort in vergelijking met de periode dat de consument niet aan zijn betalingsverplichting kon voldoen. De commissie wijst daarom op dit moment de vordering af.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende informatie van de consument.

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 bij de bank een product genaamd “Studenten Krediet” afgesloten. Dit betreft een betaalrekening met kredietfaciliteit.

2.2 Op enig moment in 2010 is er een achterstand van € 2.250,- ontstaan op het krediet. Per 1 december 2010 heeft de bank daarom de achterstand in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren. Per 1 december 2010 staat de achterstandscode A (Achterstand) geregistreerd, per 5 september 2016 de bijzonderheidscode 2 (opeising), per 10 januari 2011 de bijzonderheidscode 4 (onbereikbaar) en per 21 februari 2011 de bijzonderheidcode 3 (afboeking).

2.3 Nadat de consument de klacht heeft ingediend bij de bank heeft de bank de bijzonderheidscode 3 laten verwijderen, omdat de consument de vordering heeft voldaan.

2.4 Op 30 augustus 2022 heeft de consument de volledige vordering - op dat moment € 2.988,97 - voldaan. De bank heeft daarop als einddatum 30 augustus 2022 laten registreren.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert van de bank verwijdering van zijn registraties in het CKI van de Stichting BKR.

2.6 De consument voert hiervoor het volgende aan. De consument begrijpt dat de vordering lang heeft opengestaan en heeft ook begrip voor de positie van de bank. De consument vindt echter dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving ervan. De consument wil graag een huis kopen. Dit is echter niet mogelijk met de registraties. Hij woont nu bij zijn zus in en de consument wil nu graag zelfstandig wonen. Bovendien wil de consument trouwen en kan zijn partner pas bij hem komen als hij een eigen woonruimte heeft. De consument is anders aangewezen op de vrije sector om te huren en daar liggen de huurprijzen volgens de consument te hoog waardoor huren voor hem geen optie is. De consument heeft een goed inkomen op basis van een vast dienstverband. Hij heeft ook geen nieuwe schulden en hij heeft spaargeld. Inmiddels is de financiële situatie van de consument dus verbeterd ten opzichte van jaren eerder. De consument heeft ten tijde van het ontstaan van de schuld in een internaat gezeten en ging toen door een moeilijke tijd. Daardoor is de achterstand ontstaan. De consument heeft in die periode ook geen brieven ontvangen, zodat hij niet op de hoogte was van de gevolgen van de achterstand. Tot slot wil de consument graag een eigen onderneming met zakelijke rekening starten. Een BKR-toets maakt echter deel uit van de beoordeling voor een zakelijke rekening. De consument wordt daardoor in zijn bedrijfsactiviteiten belemmerd.

Het verweer

2.7 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 het om?

3.1 De consument klaagt niet over de technische juistheid van de registraties, maar vraagt om een belangenafweging in zijn voordeel. De commissie moet beoordelen of er voldoende aanleiding is om de registraties in het CKI van de Stichting BKR te verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en legt hieronder uit waarom.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.2 De BKR-registraties houden 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 4 genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.

3.3 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 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]

3.4 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.

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

Zijn de belangen van de consument voldoende meegewogen?

3.5 De consument verzoekt om een belangenafweging, zoals onder 3.5 bedoeld. De commissie legt hieronder uit waarom de bank op basis van de belangenafweging de registraties niet hoeft te verwijderen.

3.6 Ten eerste zit er een zeer korte tijd tussen het moment dat de consument de vordering volledig heeft voldaan en het moment van deze uitspraak. Op dit moment is slechts ongeveer een half jaar van de bewaartermijn van in totaal vijf jaar verstreken. Dat staat in schril contrast met de twaalf jaar die het de bank heeft gekost om de vordering geïnd te krijgen. De bank heeft veel moeite moeten doen om de vordering te innen. Zo zijn er verschillende brieven gestuurd, heeft de bank kennelijk geprobeerd een huisbezoek te brengen aan de consument en heeft zij een incassobureau en deurwaarder in moeten schakelen. Het is niet alleen in het belang van de bank om de registratie te handhaven, maar ook van de financiële markt in het algemeen. Andere financiële instellingen moeten ook enig inzicht kunnen hebben in het betaalgedrag van de consument de afgelopen jaren. Aan de hand daarvan kunnen zij een risicoschatting maken, zodat zij kunnen bepalen of zij wel of niet met de consument een krediet-overeenkomst aan willen gaan. Daarnaast beschermt het ook de consument tegen mogelijke overkreditering.

3.7 Ten tweede is de financieel stabiele situatie – voor zover de commissie daar inzicht in heeft gekregen – van relatief korte duur in vergelijking met de periode dat de consument kennelijk niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij nu een goedbetaalde en vaste baan heeft, geen nieuwe schulden heeft en de vordering in één keer heeft kunnen voldoen, maar deze situatie doet zich pas voor sinds 2020 of 2021. Dat zou neerkomen op twee à drie jaar waarin de consument financiële stabiliteit heeft opgebouwd, terwijl er in de tien jaar ervoor kennelijk geen sprake was van financiële stabiliteit. Dat is een relatief korte financieel stabielere situatie. Het is voor de commissie op dit moment te voorbarig om te kunnen spreken van zodanige financiële stabiliteit dat de consument niet langer hoeft te worden beschermd tegen overkreditering. Deze afweging zou naar verloop van tijd overigens wel in het voordeel van de consument uit kunnen komen. Als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument (nog steeds) financieel stabiel is, acht de commissie het aannemelijk dat de bank een andere afweging kan maken.

3.8 Tot slot geeft de consument nog als reden aan dat het hem op dit moment onmogelijk wordt gemaakt om een eigen bedrijf op te starten. De consument heeft alleen een verklaring van een andere bank dan de bank die betrokken is bij deze klacht overgelegd waarin staat dat registraties kunnen worden meegenomen in de overweging om met de consument wel of niet een overeenkomst aan te gaan voor een zakelijke rekening. Daarmee is niet gezegd dat een registratie zou leiden tot een afwijzing. Sterker nog, dat geeft de betreffende bank ook aan.

De commissie kan zich voorstellen dat er meer factoren afhankelijk zijn voor een dergelijke afweging, zoals of er sprake is van een kredietfaciliteit op de zakelijke rekening, de vorm van de onderneming en de huidige financiële situatie van de consument. Dit argument is voor de commissie op dit moment dan ook niet doorslaggevend.

Conclusie

3.9 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De klacht is daarom ongegrond en 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

   (…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)