Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0500

(mw. mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mw. mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 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-registratie. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen (2 en 3). De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument, nu er op dit moment te veel onzekerheid bestaat over de financiële stabiliteit van de consument. 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; 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 2].

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 rond 2008/2009 een doorlopend krediet van € 2.500,- (hierna: het krediet) afgesloten bij de bank. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 De consument is op 1 februari 2016 een gemeentelijk schuldhulptraject gestart vanwege zijn problematische schulden.

Hij had op dat moment ook een achterstand op het krediet bij de bank. De bank heeft medewerking aan het schuldhulptraject toegezegd. Het schuldhulptraject is in het voorjaar 2019 afgerond. Na de afronding van het schuldhulptraject had de bank een vordering van € 1.373,29 op de consument. De bank heeft dit bedrag in mei 2019 als oninbaar afgeboekt. Zij heeft toen ook een bijzonderheidscode 3 (afboeking van meer dan € 250,-) met als werkelijke einddatum 13 mei 2019 geregistreerd in het CKI.

2.3 In november 2022 stonden in het CKI de volgende codes vermeld bij het krediet: een achterstandsmelding (A) per 4 mei 2016 en een bijzonderheidscode 3 met als werkelijke einddatum 13 mei 2019. Per brief van 2 november 2022 heeft de consument de bank om informatie verzocht over de codes bij het krediet. Naar aanleiding van die brief heeft de bank de achterstandscode (A) verwijderd. Ook heeft de bank bijzonderheidscode 2 met datum 4 mei 2019 bij het krediet laten plaatsen.

2.4 In december 2022 heeft de consument de bank gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument sloot het krediet af in zijn jonge jaren. De consument ging op jonge leeftijd op zichzelf wonen en overzag nog niet dat dit behoorlijk wat financiële verantwoordelijkheden met zich zou brengen. Er is langzamerhand een problematische schuldensituatie ontstaan doordat de consument als student meer geld uitgaf dan er binnenkwam. Hij is in 2016 naar de Gemeente Den Haag gestapt om zijn financiën weer op de rit te krijgen. De consument heeft vervolgens een schuldhulptraject doorlopen.

- De consument en zijn partner hebben inmiddels een stabiele financiële situatie. Hij heeft nu geen problematische schulden of achterstanden. De consument heeft een vast dienstverband en runt daarnaast een eigen onderneming. De consument heeft een goed inkomen en hij heeft recent een salarisverhoging gehad. Tijdens de hoorzitting heeft de consument toegelicht dat zijn partner sinds vorige maand geen baan meer heeft vanwege het faillissement van haar werkgever. Zijn partner voert nu werkzaamheden uit voor zijn bedrijf en zij is bezig met het zoeken naar een andere baan. Zij verwacht makkelijk een andere baan te kunnen vinden.

- De registraties belemmeren de consument en zijn partner bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening om een (grotere) woning voor zijn gezin te kopen. Tijdens de hoorzitting heeft de consument aangegeven dat hij inmiddels een andere huurwoning heeft betrokken; deze ligt wel in een betere omgeving maar is nog steeds zeer klein voor zijn gezin (65 m^2). De wens om in de toekomst een eigen woning te kopen bestaat nog steeds, aldus de consument. Daarnaast voert hij aan dat hij belang heeft bij verwijdering om de schuldenproblematiek van meer dan zeven jaren geleden achter zich te kunnen laten.

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 deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter 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.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 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.

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

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AV 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.[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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overweging 2.6.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Zij voert (onder meer) aan dat er sprake was van een achterstand op het krediet en dat de financiële problemen van de consument dusdanig waren dat hij is toegelaten tot een schuldhulptraject. De bank heeft als gevolg van de betalingsproblemen een aanzienlijk deel van het krediet moeten afboeken. Daarnaast doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registratie dient te worden verwijderd. Ook is de financiële situatie van de consument thans niet stabiel omdat de partner haar baan is verloren. Het verwijderen van de registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties echter zwaarder dan het belang van de consument verwijderen daarvan.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hierbij neemt zij uitdrukkelijk in aanmerking hetgeen de consument in de schriftelijke fase heeft geschreven en de mondelinge toelichting van de consument ter zitting, waaraan – hoe eerlijk en openhartig ook naar voren gebracht – naar haar oordeel niet voorbij kan worden gegaan. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

3.10 Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij in 2016 hulp heeft gezocht om zijn financiën weer op de rit te krijgen en dat hij daartoe een schuldhulptraject heeft doorlopen. Dit doet echter niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de afboeking van € 1.373,29 die de bank heeft moeten doen.

3.11 Daarnaast heeft de consument aangetoond dat hij een vast dienstverband en een stabiel inkomen heeft. Naar het oordeel van de commissie kan op dit moment echter niet worden vastgesteld dat sprake is van een voldoende stabiele financiële situatie. De consument heeft op de hoorzitting verteld dat zijn partner recent haar baan heeft verloren. De commissie overweegt dat door het verlies van de baan van zijn partner sprake is van het verlies van een deel van het gezinsinkomen. Gelet op deze omstandigheid bestaat er naar het oordeel van de commissie op dit moment te veel onzekerheid over de financiële stabiliteit van de consument om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.12 De consument heeft ten slotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten tot de registraties in 2024 worden verwijderd.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument zijn schuldenverleden graag achter zich wil laten en een woning voor hem en zijn gezin wil kopen. Zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding zijn belang bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

Conclusie

3.14 De commissie wijst, gelet op het voorgaande, 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 te zijner tijd andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties.

3.15 De bank heeft zich tijdens de hoorzitting bereid verklaard de werkelijke einddatum van de registraties te (laten) wijzigen van 13 mei 2019 naar 15 april 2019 (zijnde de door de gemeente geregistreerde einddatum van het schuldhulptraject). De commissie gaat ervan uit dat de bank die toezegging gestand zal doen.

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 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.
(…)