Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0026

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn. Volgens de consument zijn de achterstanden buiten zijn schuld ontstaan en is de kans op recidive nihil. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt daarom 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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de nadere reacties 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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Aan deze betaalrekening was een creditcard gekoppeld.

2.2 Begin 2018 is een ongeoorloofde debetstand ontstaan op deze betaalrekening door afschrijving van het saldo van de creditcard.

2.3 De bank heeft de consument een vooraankondiging gestuurd op 24 februari 2018. Vervolgens heeft de bank het debetsaldo van € 4.184,10 opgeëist per brief van 14 mei 2018. Zowel de vooraankondiging als de opeising zijn door de bank aan de consument verzonden via de Berichtenbox van MijnING. Hierbij is tevens op dezelfde dag een e-mail aan de consument is verzonden met de mededeling dat er een bericht voor hem klaarstond in de Berichtenbox.

2.4 De bank heeft op 17 maart 2018 een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Kredietinformatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting BKR (hierna: BKR). Op 14 mei 2018 is bijzonderheidscodering 2 (opeising) geplaatst.

2.5 Namens de consument is een minnelijk schuldsaneringstraject gestart. De bank heeft hieraan meegewerkt. Het traject is beëindigd in maart 2022. De bank heeft een bedrag van ruim € 4.000,- afgeboekt als definitief oninbaar en heeft een bijzonderheids-codering 3 (afboeking) met werkelijke einddatum van 31 maart 2022 laten plaatsen in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (hierna: de registraties) omdat hij door de registraties wordt belemmerd in het aangaan van een hypothecaire lening. De consument geeft aan met zijn gezin in een ongeschikte (namelijk te grote en te dure) huurwoning te wonen.

2.7 De consument betwist niet dat de registraties technisch juist zijn, maar hij meent dat deze disproportioneel zijn, gelet op zijn specifieke situatie. De consument voert hiervoor aan dat de debetstand het rechtstreekse gevolg is van een echtscheiding en, in het verlengde daarvan, de verkoop van de woning in 2015 en de hieruit voortvloeiende restschuld. De consument meent dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid omdat zijn ex-echtgenote hem met gerechtelijke procedures en beslagleggingen heeft bemoeilijkt om zijn financiële verplichtingen na te komen. Daarnaast meent de consument dat de kans op recidive nihil is, gezien zijn opleidingen en financiële kennis. Ook stelt de consument dat zijn financiële situatie stabiel is.

Het verweer

2.8 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 de registraties die zij op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen, moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De registraties blijven in beginsel vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 31 maart 2027.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van 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 is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is 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 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

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

De belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overwegingen 2.6 en 2.7.

3.8 De bank heeft aangevoerd – kort en zakelijk weergegeven – dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's van andere kredietaanbieders. Naar de mening van de bank is deze bescherming nog altijd aan de orde omdat sprake was van een aanzienlijke schuldenlast en het schuldsaneringstraject pas in maart 2022 is beëindigd. De bank heeft een groot deel van haar vordering moeten afboeken. Volgens de bank is geen sprake van verminderde verwijtbaarheid.

3.9 De bank heeft ten aanzien van het belang van de consument aangevoerd dat de wens om een hypothecaire lening aan te vragen begrijpelijk is, maar dat dit onvoldoende belang is en daarom voor haar geen aanleiding vormt om de registraties te verwijderen.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.11 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument vanwege persoonlijke omstandigheden met financiële problemen te maken heeft gekregen. Deze omstandigheden vallen echter binnen zijn risicosfeer. Daarnaast stelt de commissie vast dat de schuldsaneringsregeling pas recent is afgerond en dat daarbij door de bank een groot deel van haar vordering is afgeboekt.

3.12 Alhoewel de commissie vaststelt dat de consument en zijn partner een stabiel inkomen hebben en zij wil aannemen dat de consument, met zijn achtergrond als financieel adviseur, als 'financieel vaardig' kan worden beschouwd, kan daarmee nog niet worden vastgesteld dat de algehele financiële situatie voldoende stabiel is. Daarvoor weegt mee dat pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. In de komende tijd zal derhalve moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Hierbij speelt ook mee dat de verbeterde financiële situatie van de consument het directe gevolg is van de afboeking van de vordering door (onder meer) de bank.

3.13 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een huis in zijn specifieke situatie noodzakelijk is en hij niet kan blijven wonen in de huidige woning.

De consument stelt geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is om een woning te kopen en dat de bewaarperiode van vijf jaar niet kan worden afgewacht.

Conclusie

3.14 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat sprake is van dwingende zwaarwegende gronden aan de kant van de bank die zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De bank hoeft de registraties daarom niet te verwijderen.

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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 algemene 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");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)