Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0091
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 november 2021
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], gezamenlijk verder te noemen de consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument stelt dat hij als gevolg van zakelijke tegenslagen in de Wsnp is terechtgekomen. Op 13 juni 2017 is de Wsnp met een schone lei afgerond en de consument is inmiddels weer financieel stabiel. De consument zou graag een huis willen kopen, maar de BKR-registraties zorgen ervoor dat dit niet mogelijk is. De consument is van mening dat zijn belang bij het kopen van een huis zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 heeft bij (een dochteronderneming van) de bank een hypothecaire lening afgesloten. Daarnaast heeft de consument een betaalrekening met roodstandfaciliteit bij de bank. Voornoemde kredieten zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 Bij beschikking van 30 september 2014 is de toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp) uitgesproken ten aanzien van de consument. Op dat moment had de consument zowel ten aanzien van de hypothecaire lening als ten aanzien van de betaalrekening een betaalachterstand.

2.3 In oktober 2014 is de woning van de consument verkocht voor een bedrag van € 215.000,- k.k. Hierna resteerde een restschuld van circa € 135.000,-.

2.4 Op 5 december 2014 is met betrekking tot de hypothecaire lening een achterstandscodering (A-codering) geregistreerd in het CKI. Op 6 maart 2015 is de achterstand opgeëist en is een 2-codering toegevoegd.

2.5 Op 23 december 2014 is met betrekking tot de betaalrekening van de consument een achterstandscodering met opeising (A2-cordering) geregistreerd in het CKI.

2.6 Op 13 juni 2017 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. Op deze datum heeft de bank voor zowel de hypothecaire lening als de betaalrekening een 3-codering toegevoegd in het CKI, nadat door afronding van de Wsnp een bedrag van meer dan € 250,- als definitief oninbaar is afgeboekt. Met betrekking tot de hypothecaire lening is een bedrag van € 135.000,- als definitief oninbaar afgeboekt. Deze datum is tevens als werkelijke eind-datum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.

2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft in 2010 het bedrijf waar hij werkte overgenomen. Als gevolg van een werknemer die niet goed functioneerde zijn bij de consument financiële problemen ontstaan. De consument kreeg te maken met achterstallige betalingen en is in de schuldsanering terechtgekomen. Op 13 juni 2017 is de schuldsanering met een schone lei beëindigd. De consument heeft tijdens en na de schuldsanering geen nieuwe schulden doen ontstaan. De consument heeft inmiddels weer een stabiele financiële situatie en zou graag een huis willen kopen. De BKR-registraties belemmeren hem hierin echter en de consument wil dan ook dat deze worden verwijderd. Het belang van de bank om de registraties te handhaven is gering, zeker omdat de registraties op 13 juni 2022 automatisch zullen worden verwijderd vanwege het verstrijken van de vijfjaarstermijn.

Het verweer

2.9 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

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

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening persoonsgegevens (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 bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd - de privacybelangen van de betrokkene 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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 consument voert aan dat zijn belang erin is gelegen dat hij graag een huis wil kopen en dat de BKR-registraties hem hierin belemmeren. Hij heeft ter onderbouwing van zijn stelling een tweetal afwijzingen van hypotheekverstrekkers overgelegd. Daarmee heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat hij een belang heeft bij de verwijdering van de BKR-registraties.

3.8 De bank voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behouden van de BKR-registraties. Daartoe voert zij aan dat er meerdere schuldeisers zijn die meer dan 85% van hun vordering hebben moeten afboeken als definitief oninbaar. Alleen de bank heeft al een bedrag van € 135.000,- moeten afboeken. Het verwijderen van de gegevens kan in het onderhavige geval leiden tot onverantwoorde kredietverstrekking. De huidige financiële situatie van de consument is mede het gevolg van het feit dat alle schuldeisers vanwege de Wsnp grote afboekingen hebben moeten doen. Juist in een situatie als de onderhavige dient de gehele bewaartermijn in acht te worden genomen. Er doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registraties toch dienen te worden verwijderd, aldus de bank.

3.9 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 het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.10 De consument heeft niet betwist dat de schuldeisers grote bedragen hebben moeten afboeken op hun vorderingen. Voor de bank gaat dit om een bedrag van circa € 135.000,-. Ook heeft de consument niet betwist dat het feit dat hij momenteel in een financieel stabiele situatie verkeert mede het gevolg is van het feit dat de schuldeisers dergelijke grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. Dat het de consument zonder die afboekingen op eigen kracht gelukt was om financieel stabiel te worden is niet gesteld en ook niet gebleken.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

De betalingsproblemen van de consument zijn dermate groot geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag. Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden, doet dit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen.

3.11 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is ook relatief beperkt, nu de registraties per 13 juni 2022 hoe dan ook zullen worden verwijderd. De registraties belemmeren hem aldus nog een relatief korte periode bij het kopen van een huis, terwijl de bank er zoals hiervoor is overwogen een belang bij heeft dat de registraties de gehele termijn gehandhaafd blijven. De consument heeft ook niets gesteld waaruit blijkt dat het voor hem een probleem oplevert indien hij nog een aantal maanden moet wachten met het kopen van een huis.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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.
(…)