Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0217

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 november 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	16 maart 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Samenvatting

Verzoek beoordeling tot verwijdering BKR-registratie uit het CKI. Er is geen sprake meer van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd, de consument hoeft niet te worden beschermd tegen overkreditering en er is een noodzaak tot het verkrijgen van een woning op korte termijn. De vordering tot verwijdering wordt toegewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam], Center of Expertise BKR.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank waarop in oktober 2019 een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. Partijen hebben hiervoor in november 2019 een regeling getroffen die de consument niet heeft nageleefd.

Per 27 januari 2020 heeft de bank de bijzonderheidscodering 2 (opeising) en per 20 februari 2020 de bijzonderheidscodering 3 (interne afboeking van € 250,- of meer) laten plaatsen bij de registratie van de roodstandfaciliteit in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR). De consument heeft de debetstand per 3 november 2020 terugbetaald en de bank heeft per gelijke datum de werkelijke einddatum laten plaatsen.

2.2 In december 2021 heeft Coderingvrij namens de consument de bank verzocht tot verwijdering van de registratie met negatieve coderingen in het CKI. De consument heeft samen met zijn partner de wens tot het verkrijgen van een hypothecair krediet voor een door hen onder financieringsvoorbehoud aangekochte woning. De bank heeft dit verzoek geweigerd, geconstateerd dat zij de ongeoorloofde achterstand niet heeft gemeld bij Stichting BKR en heeft dit hersteld door per 10 februari 2020 alsnog de achterstandscode (A) te laten plaatsen. De consument heeft de koopovereenkomst ontbonden.

2.3 Nadat de bank het verzoek van de consument om de BKR-registratie te verwijderen afwees, heeft de consument zijn klacht daarover bij Kifid ingediend. De bank heeft gedurende deze procedure de bijzonderheidscode 3 laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie in het CKI van de Stichting BKR.

2.5 De consument vindt dat de BKR-registratie met negatieve coderingen moet worden verwijderd, omdat hij hierdoor onevenredig in zijn belangen wordt geschaad. De consument moet eind juli 2023 verhuizen naar een andere woning, omdat hij nu bij zijn vader inwoont en zijn vader heeft aangekondigd dat de consument na zijn huwelijk op 15 juli 2023 niet meer welkom is omdat zijn vader de woning gaat verkopen. Ook bij zijn toekomstige schoonouders kan hij na de bruiloft niet terecht. De consument wil daarom een eigen woning kopen of huren, maar komt met deze BKR-registratie niet in aanmerking voor een hypotheeklening of een huurwoning. Er zijn sinds eind 2020 geen nieuwe schulden ontstaan en de consument heeft een financieel stabiele situatie. Toch wordt hij door de BKR-registratie in zijn financiële vrijheid beperkt en staan hij en zijn partner eind juli 2023 op straat.

2.6 De consument was ten tijde van het ontstaan van de schuld pas 19, had lange tijd geen werk en was zich niet bewust van de gevolgen van een negatieve registratie in het CKI. Op het moment dat hij geconfronteerd werd met de gevolgen en de financiële middelen had om de vordering te voldoen, heeft hij direct actie ondernomen. De vordering is in november 2020 volledig voldaan. Dat de consument de vordering heeft voldaan met geleend geld, klopt niet.

De consument heeft slechts een klein bedrag van ongeveer € 300,- van zijn vader moeten lenen om de vordering volledig te kunnen voldoen en dat bedrag heeft hij kort daarna terugbetaald.

2.7 De consument geeft aan dat het risico dat hij weer in de betalingsproblemen zal komen nihil is. De consument en zijn partner hebben beiden een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd waaruit zij een toereikend inkomen verkrijgen, zij hebben geen schulden of achterstanden en beschikken over spaargeld. Daarbij is de consument werkzaam als belastingdeurwaarder en is het voor het uitoefenen van deze functie vereist dat hij geen negatieve schulden mag hebben en ook geen nieuwe negatieve schulden mag opbouwen.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd en stelt dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de coderingen prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering. De bank heeft deze stelling als volgt onderbouwd:

- Het belang van de registratie in het CKI is tweeledig. Ten eerste wordt de consument daarmee beschermd tegen overkreditering. Ten tweede levert de registratie voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Er is geen sprake van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van deze BKR-registratie kunnen rechtvaardigen.

- Het feit dat de consument als gevolg van de registratie problemen ondervindt bij het verkrijgen van een financiering van een door hem te kopen woning maakt niet dat de registratie daarmee disproportioneel is. Er bestaat ook de mogelijkheid om een woning te huren.

- Gedurende een lange periode is sprake geweest van betalingsachterstanden. Gemaakte afspraken is de consument niet nagekomen en pas nadat er door de deurwaarder diverse sommaties zijn verzonden heeft hij contact opgenomen. Daarbij getuigt het niet van een goed financieel inzicht op het moment dat hij met een negatieve registratie op zijn naam en hiermee bekend is, een koop-overeenkomst ondertekent.

- Tot slot dient de bewaartermijn van vijf jaar om herhaling tegen te gaan. Dit is een redelijke termijn die in principe niet moet worden verkort.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de BKR-registratie op naam van de consument in het CKI zou moeten laten verwijderen.

Wat moet de commissie toetsen?

3.2 Tussen de consument en de bank staat niet ter discussie dat de bij de BKR-registratie geplaatste coderingen op zichzelf (technisch) juridisch juist zijn en dat de consument destijds over de achterstandsmelding is geïnformeerd. De commissie staat daardoor voor de vraag of de belangenafweging die de bank heeft gemaakt terecht is en het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (de AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument te allen tijde het recht om vanwege de met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) 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. Kort gezegd moet hier een belangenafweging plaatsvinden tussen het belang van het handhaven van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Moet de bank de registratie verwijderen?

3.5 De bank heeft voldoende aangevoerd om te kunnen aannemen dat zij een gerechtvaardigd belang heeft bij het handhaven van de BKR-registratie op naam van de consument. De bijzonderheidscoderingen A en 2 houden in dat de consument gedurende enige tijd blijk heeft gegeven van onverantwoord betalingsgedrag. Deze omstandigheid is relevant voor een kredietverstrekker voor het inschatten van de kredietrisico's. De vraag is of het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

In dit geval valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Daartoe is het volgende redengevend.

3.6 De consument heeft toegelicht dat hij en zijn partner beiden inwonend zijn bij ouders en na hun huwelijk deze zomer graag samen een leven willen opbouwen. De consument heeft toegelicht niet bij zijn vader te kunnen blijven inwonen en ziet met de registratie geen mogelijkheid tot het verkrijgen van een eigen woning. Als gevolg van de BKR-registratie komt hij niet in aanmerking voor een hypothecaire lening. Ten bewijze van die laatste stelling heeft de consument een aantal afwijzingen van kredietverstrekkers overgelegd. De bank heeft aangevoerd dat de consument ook een woning zou kunnen huren. Deze stelling heeft de consument weerlegt, zijn inkomen is te hoog voor een sociale huurwoning en verhuurders in de vrije sector verlangen ook een BKR-overzicht waardoor de registratie ook voor een huurwoning een blokkade vormt. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht inmiddels ruim een jaar op zoek te zijn naar een eigen woning en dit is hem tot op heden niet gelukt. De consument heeft hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat hij op korte termijn de noodzaak heeft om een woning te kopen of te huren en dat hem dat in de huidige situatie niet lukt.

3.7 De bewaartermijn van vijf jaar loopt nu twee en een half jaar. Daar staat tegenover dat niet is gebleken dat de consument (recent) andere schulden heeft laten ontstaan. De consument is thans werkzaam als belastingdeurwaarder en heeft een vast dienstverband, waarvan hij goed kan rondkomen. Per 1 april 2023 gaat hij aan de slag als schadebehandelaar bij een verzekeringsmaatschappij en verkrijgt hij een hoger inkomen. Ook zijn partner heeft een goed inkomen en samen hebben zij ook spaargeld. De consument heeft de commissie ervan overtuigd dat de schuld is ontstaan toen hij jong en onbezonnen was, dat hij heeft geleerd van zijn verleden en is gegroeid in zijn ontwikkeling. Daarbij heeft hij de vordering volledig voldaan. Gelet daarop in samenhang met de huidige stabiele financiële situatie van de consument, is het niet aannemelijk dat hij opnieuw betalingsachterstanden zal laten ontstaan. Door de bank is het tekortschietende betaalgedrag ten tijde van de achterstand benadrukt, maar die enkele omstandigheid kan niet de doorslag geven. In dit geval moet het belang van de consument om verder te gaan met zijn leven en een woning te verkrijgen dan ook zwaarder wegen dan het algemene belang van de bank om de registratie voor de volle vijf jaar te handhaven. Het risico dat de consument opnieuw in de problemen komt, is gelet op de huidige financiële situatie van de consument immers zeer beperkt. Naar het oordeel van de commissie hoeft de consument niet langer beschermd te worden tegen overkreditering.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt. De klacht is daarom gegrond en de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registratie op naam van de consument in het CKI moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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. (…)