Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0924

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 april 2022
Ingediend door	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te verwijderen. Er was namelijk sprake van een ernstige schulden-problematiek die is geëindigd in een schuldhulpverleningstraject waarbij de bank maar liefst 99% van haar vordering heeft afgeboekt. Dat de financiële positie van de consumenten nu verbeterd is, is daar mede een direct gevolg van. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties 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 consumenten; 2) het verweer-schrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 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 consumenten 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 In juni 2004 hebben de consumenten een Flexibel Krediet afgesloten bij de bank.

2.2 In 2015 zijn er betalingsachterstanden ontstaan op het Flexibel Krediet. De bank heeft de consumenten daarover brieven gestuurd (op 25 december 2015 en op 12 januari 2016). In de laatste brief staat onder meer het volgende:

*"**Voorkom melding bij Bureau Krediet Registratie (BKR).***
Wij melden uw achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). ABN AMRO is verplicht om een achterstand die langer dan 90 dagen duurt te melden. Deze melding kan moeilijkheden geven als u in de toekomst een ander krediet wilt afsluiten. Hoe kunt u dit voorkomen? Door de achterstand te betalen voor 25 januari 2016."

2.3 Op 25 januari 2016 is er een achterstandscodering (A-codering) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR en op 28 juli 2016 is er een bijzonderheidscodering 2 (opeising) geplaatst. Ook heeft de bank het dossier overgedragen aan een incassobureau.

2.4 In 2017 hebben de consumenten zich gewend tot een schuldhulpverleningsinstantie. In dat kader heeft het incassobureau een voorstel ontvangen van de schuldhulpverlener. Uit dit voorstel blijkt een totale schuldenlast van ruim € 339.000,- verdeeld over zeven schuldeisers.

2.5 In mei 2021 is het schuldhulpverleningstraject tot een einde gekomen. De bank heeft 0,65% van haar vordering op de consumenten ontvangen en de rest (een bedrag van ruim € 32.000,-) afgeboekt. Door deze afboeking is er een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) geplaatst in het CKI van het BKR met 3 mei 2021 als werkelijke einddatum.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI. In dat kader hebben zij aangevoerd dat zij buiten hun schuld in de financiële problemen zijn gekomen. Samen met een compagnon had consument 1 een beveiligingsbedrijf. Zijn compagnon werd echter lid van een beruchte motorclub en deed allerlei dingen die het daglicht niet konden verdragen. Toen dit bekend werd, raakte het bedrijf zijn opdrachtgevers kwijt en ging daardoor failliet. Daardoor is alle ellende ontstaan en hebben de consumenten onder meer hun huis moeten verkopen.

2.7 Inmiddels is hun financiële situatie stabiel; consument 1 heeft een vaste baan bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De consumenten willen graag hun leven weer oppakken, maar de BKR-registraties belemmeren dat. De consumenten komen niet in aanmerking voor een sociale huurwoning en wonen daarom in een huurwoning in de vrije sector. Zij willen graag een woning kopen, aangezien dat goedkoper is dan huren in de vrije sector.

De consumenten vinden dat zij al zoveel ellende hebben moeten doorstaan en dat zij voldoende gestraft zijn. Kortom: zij hopen op wat licht aan het einde van de tunnel.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader

3.2 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen 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.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

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

Belangenafweging

3.6 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.6 tot en met 2.8. De bank heeft -kort gezegd- gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank stelt verder dat de verbeterde financiële positie mede een gevolg is van de enorme afboeking die de bank heeft gedaan. Ook ziet de bank geen bijzondere omstandigheden waarom de consumenten een noodzaak hebben een woning te kopen.

3.7 Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consumenten om hun leven weer op te pakken, is zij van oordeel dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te verwijderen. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er was sprake van een ernstige schuldenproblematiek die is geëindigd in een schuldhulpverlenings-traject waarbij meerdere schuldeisers grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. De bank heeft maar liefst 99% van haar vordering moeten afboeken. Dat de financiële positie van de consumenten nu verbeterd is, is daar mede een direct gevolg van. Bovendien is er pas ongeveer anderhalf jaar van de bewaarperiode van vijf jaar[2] verstreken. Daarmee is het te vroeg om te kunnen spreken van een structureel financieel stabiele situatie.

3.8 Het kan best zijn dat consument 1 door zijn voormalige compagnon in de financiële problemen is gekomen. Dat is natuurlijk te betreuren, maar uiteindelijk was de financiële huishouding van de gezamenlijke onderneming ook de verantwoordelijkheid van de consumenten en hebben de consumenten daar geen of onvoldoende aandacht aan gegeven, waardoor een jarenlange problematische schuldsituatie is ontstaan. Potentiële kredietverstrekkers hebben er belang bij kennis te kunnen nemen van het kredietverleden van de consumenten in hun overweging al dan niet een krediet aan de consumenten te verstrekken.

De commissie meent daarnaast dat de consumenten, hoe vervelend het ontstaan van de schulden ook is geweest, langer dienen te worden beschermd tegen over-kreditering. De bewaartermijn van vijf jaar ziet er ook op de consumenten te beschermen tegen het te snel aangaan van nieuwe schulden.

3.9 Tot slot is in deze zaak niet gebleken van schrijnende omstandigheden die maken dat de consumenten een zwaarwegend belang hebben bij verwijdering van de BKR-registraties. Dat de consumenten een zware periode achter de rug hebben en dat zij ook op persoonlijk vlak tegenslagen gekend hebben, is weliswaar spijtig, maar dat houdt verder geen verband met de BKR-registraties.

[2] Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

En de enkele omstandigheid dat zij niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning en dat zij daarom in een huurwoning in de vrije sector wonen, is naar het oordeel van de commissie onvoldoende om te kunnen spreken van een zwaarwegend belang.

3.10 Kortom: de belangenafweging valt – op dit moment – uit in het nadeel van de consumenten. Dit betekent dat hun vordering moet worden 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 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.

(…)