Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0384
(mr. R. Imhof , voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort , secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de registraties in het BKR-register nu hij door deze registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat het belang van de consument niet opweegt tegen het belang van de bank om de registraties te handhaven. Het verzoek tot verwijdering van de registraties wordt daarom afgewezen.

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 in 2008 een doorlopend zakelijk krediet van € 40.000,- afgesloten ter financiering van de verbouwing van zijn woning. De consument had eveneens een doorlopend privé krediet (roodstand) lopen bij de bank. Beide kredieten zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 In de periode 2012 tot 2016 was de consument werkzaam als zelfstandig ondernemer. Mede vanwege de economische crisis en de daardoor sterk dalende hoeveelheid opdrachten die de consument ontving, is de consument vanaf 2012 in financiële problemen geraakt. Hierdoor zijn er betalingsachterstanden ontstaan op beide kredieten. In 2015 heeft de consument een schuldhulpverlener benaderd waarna er een spaarsaneringstraject (een schuldhulptraject voor ondernemers) is opgestart.

2.3 In 2015 en 2016 heeft de bank de consument diverse malen aangeschreven over de ontstane betalingsachterstanden op beide kredieten. In december 2015 heeft de bank de vordering met betrekking tot het zakelijk krediet overgedragen aan een incasso-bureau. Begin 2017 heeft de schuldhulpverlener namens de consument een voorstel tot afwikkeling van de schulden gedaan aan de bank. De bank is akkoord gegaan met dit voorstel. Het spaarsaneringstraject is in december 2020 definitief afgerond.

2.4 Ten aanzien van het doorlopende zakelijk krediet heeft de bank op 7 december 2015 op naam van de consument een achterstandscodering A laten registreren in het CKI van de Stichting BKR. Per 22 december 2020 heeft zij aanvullend een bijzonderheids-code 1 en een bijzonderheidscode 3 alsmede een werkelijke einddatum laten registreren.

2.5 Ten aanzien van het doorlopende privé krediet heeft de bank op 2 augustus 2016 op naam van de consument een achterstandscodering A laten registreren in het CKI. Op 5 april 2017 is een herstelcodering H geregistreerd. Na het opnieuw ontstaan van een achterstand is ook voor dit krediet per 22 december 2020 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd.

2.6 De consument heeft op 7 december 2021 bij de bank een verzoek ingediend tot verwijdering van de registraties. Dit verzoek is door de bank afgewezen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI omdat deze naar zijn mening onterecht zijn. Hij legt daaraan de volgende argumenten ten grondslag:

- De consument stelt een zwaarwegend belang te hebben bij verwijdering van de registraties. De consument heeft de mogelijkheid om de huurwoning waarin hij nu verblijft te kopen voor een gunstig bedrag. Dit is een unieke kans, aldus de consument. Door de registraties wordt hij echter belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.
- De situatie die ten grondslag lag aan het ontstaan van de schulden is niet meer aan de orde, aldus de consument.

De financiële problemen zijn ontstaan door de economische crisis in de periode dat de consument werkzaam was als zelfstandig ondernemer. De consument stelt dat dit een situatie was die hij niet had kunnen voorzien en waarop hij geen enkele invloed had kunnen uitoefenen. Er is daarmee sprake van verminderde verwijtbaarheid, aldus de consument.

- Verder voert de consument aan dat het spaarsaneringstraject inmiddels is afgerond en er sprake is van een stabiele financiële situatie. De consument en zijn partner hebben beiden een vast dienstverband met een bovenmodaal inkomen. Door de registraties wordt de consument onevenredig beperkt in zijn financiële vrijheid, zo stelt de consument. Immers krijgt hij nu niet de mogelijkheid om vermogen en daarmee nog meer financiële stabiliteit op te bouwen.
- Ten slotte benadrukt de consument dat er geen sprake is (geweest) van een slechte betaalmoraal. De consument is altijd in gesprek gebleven met zijn schuldeisers en heeft zelf de verantwoordelijkheid genomen door het inschakelen van een schuldhulpverlener.

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 door haar op naam van de consument geplaatste registraties in het CKI moet (laten) verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument is echter van mening dat deze verwijderd moeten worden, omdat zijn belang hierbij zwaarwegender is dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties. De commissie is van oordeel dat de registraties gehandhaafd dienen te worden. Dit wordt hierna toegelicht.

Juridisch beoordelingskader

3.2 Het verzoek van de consument om de registraties te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De registratie in het CKI 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 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. De rechtmatigheid van de 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

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.[2]

3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij Stichting BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij Stichting BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door Stichting BKR verstrekte overzichten.[3] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 22 december 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

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 registraties en anderzijds het belang bij verwijdering daarvan.

3.7 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is gelegen in de wens om de huurwoning waarin hij nu verblijft voor een gunstig bedrag te kopen. Het verkrijgen van een hypothecaire geldlening daarvoor wordt echter belemmerd door de registraties.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.
[3] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI (zie bijlage).

3.8 De bank stelt dat het belang van het handhaven van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk het beperken van financiële risico's voor andere geldverstrekkers als ook bescherming van de consument tegen overkreditering. Ter onderbouwing daarvan voert de bank het volgende aan. De consument verkeerde in een zeer problematische schuldensituatie waarbij de totale schuldenlast ruim € 124.000,- bedroeg. Het feit dat de consument nu volledig schuldenvrij is, is mede te danken aan de afboekingen die de diverse schuldeisers, waaronder de bank, hebben gedaan. De bank heeft een bedrag van ruim € 27.000,- moeten afboeken. Het feit dat de consument ruim een jaar na beëindiging van het spaarsaneringstraject alweer een nieuwe schuld wil aangaan, verbaast de bank. De consument dient beschermd te worden tegen het aangaan van nieuwe schulden en daarmee overkreditering. De bank is van mening dat de aankoop van een woning ook een onvoldoende zwaarwegend belang betreft. Als laatste merkt de bank op dat er geen sprake is geweest van een goede betaalmoraal aan de zijde van de consument. Er is door hem niet gereageerd op de brieven van de bank waardoor de bank de vordering uiteindelijk heeft moeten overdragen aan een incassobureau.

3.9 De commissie heeft begrip voor de financieel zware periode die de consument achter de rug heeft en voor zijn wens om de woning aan te kopen. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij zelf een schuldhulpverlener in de arm heeft genomen en op die manier binnen enkele jaren het spaarsaneringstraject heeft kunnen afronden. Daarnaast spreekt het voor hem dat hij thans in een stabiele financiële situatie lijkt te verkeren. Echter, de commissie is van oordeel dat het belang van de consument minder zwaarwegend is dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties. De commissie volgt het standpunt van de bank dat de financiële situatie waarin de consument verkeerde zeer problematisch was met een hoge schuldenlast. De bank heeft hierbij een aanzienlijk bedrag moeten afboeken. Daarbij komt dat het spaarsaneringstraject nog geen anderhalf jaar geleden is afgerond. De commissie acht het van belang dat kredietverstrekkers kennis hebben van het (recente) schuldverleden van de consument bij een beslissing al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken en daarmee ook de consument te beschermen tegen overkreditering. De commissie is van oordeel dat het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties dan ook te vroeg komt. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid 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

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 natuurlijk 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 de 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 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 algemeen 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");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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.

(…)

Algemeen Reglement CKI

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
2. (…)
3. (…)
4. (…)
5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
   Bij afgelopen overeenkomsten achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
6. (…)
7. (…)
   Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8. (…)
9. (…)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, tenzij er sprake is van:
    a. Een onterechte registratie;
    b. Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
    c. Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.
11. (…)