Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0901

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	31 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	25 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. In het specifieke geval van de consument, gelet op de aangevoerde persoonlijke omstandigheden, ziet de commissie reden om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Daarbij komt dat de registratie inmiddels reeds drie en een half jaar heeft geduurd en een verkorting van de bewaarperiode van vijf jaar met anderhalf jaar naar het oordeel van de commissie in dit geval redelijk is. Vordering (deels) toegewezen.

1. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2022. De consument nam via digitale verbinding deel aan de hoorzitting. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Center of Expertise BKR van de bank.

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 had een betaalrekening bij de bank waarop in 2014 een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. De bank heeft toen gewaarschuwd dat een BKR-registratie zou volgen als geen contact werd opgenomen om een betalingsregeling af te spreken.

2.2 Per 18 februari 2015 is vanwege de betalingsachterstand door de bank een A-codering (achterstandsmelding) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) opgenomen.[1] Per 26 februari 2015 is een code 2 gemeld omdat de bank de openstaande vordering heeft opgeëist. Per 7 april 2016 is een code 3 gemeld omdat de bank de vordering voor incasso heeft overgedragen aan een gerechtsdeurwaarderskantoor en daarbij een bedrag (intern) heeft afgeboekt.

2.3 Met de gerechtsdeurwaarder is in 2018 een betalingsregeling afgesproken. De debetstand is terugbetaald met de laatste betaling op 13 april 2019. De bank heeft daarom 13 april 2019 als (werkelijke) einddatum bij het BKR gemeld. De registraties zullen automatisch per 13 april 2024 uit het CKI worden verwijderd.

2.4 Op de hoorzitting heeft de bank bevestigd dat zij de code 3 zal (laten) verwijderen in verband met gewijzigd beleid bij de bank.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert (directe) verwijdering van de BKR-registraties. Volgens de consument heeft zij daarvoor een gerechtvaardigd belang. Door de registraties kan zij namelijk geen extra (verhoging van haar) hypothecaire geldlening krijgen. De extra financiering heeft de consument nodig voor het opknappen van de verouderde woning waar zij samen met haar partner en kinderen woont. Het verbeteren van het leef-klimaat en de verschillende aanpassingen in de woning zijn ook noodzakelijk voor haar kind dat rolstoelafhankelijk is. De wc en badkamer zijn niet rolstoeltoegankelijk en daarom is het van groot belang om te gaan verbouwen. Het taxatierapport waar de bank naar verwijst, dateert uit 2019. Inmiddels, 3 jaar verder, is de woning volgens de consument in nog slechtere staat van onderhoud. De consument begrijpt dat de bank verplichtingen heeft, maar vraagt begrip voor haar situatie. De roodstand op de betaalrekening is destijds ontstaan als gevolg van een ontslag en door gecompliceerde persoonlijke omstandigheden welke de consument in haar klacht heeft beschreven. De consument geeft aan geleerd te hebben van haar fouten. Destijds was zij nog behoorlijk jong en had zij weinig ondersteuning op het gebied van financiën. Inmiddels heeft de consument, samen met haar partner, alles weer op de rit en een stabiele financiële situatie. Door de BKR-registraties is het echter niet mogelijk een extra (verhoging van de) hypothecaire geldlening te krijgen. De consument is van mening dat haar belangen zwaarder wegen dan het belang van de bank bij het in stand laten van de BKR-registraties.

[1] De Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) beheert het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI).

Het verweer

2.6 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) zou moeten verwijderen.

Wat moet de commissie toetsen?

3.2 Tussen de consument en de bank staat niet ter discussie dat de registraties op zichzelf (technisch) juridisch juist zijn en dat de consument daar destijds over is geïnformeerd, waarbij de commissie aanneemt dat de bank de code 3 inmiddels heeft verwijderd. De commissie staat daardoor voor de vraag of de belangenafweging die de bank heeft gemaakt terecht is.

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 of haar 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.[2] Kort gezegd moet ook hier een belangenafweging plaatsvinden tussen het belang van het handhaven van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.5 De consument voert aan dat zij met de registraties in het CKI die zij op dit moment heeft, geen extra financiering kan krijgen wat zij nodig heeft voor het herstellen en of verbeteren van haar huis, grotendeels voor aanpassingen bedoelt voor haar rolstoel-afhankelijke dochter. De bank voert aan dat het verkrijgen van een (extra) hypothecaire geldlening voor een woning alleen, onvoldoende reden is om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten vallen. Daarnaast wil de bank de consument beschermen tegen overkreditering.[3] De bank heeft verder aangevoerd te begrijpen dat er wensen zijn en dat deze wensen wellicht onder de gegeven omstandigheden ook wel als noodzakelijk ervaren kunnen worden, maar dat een en ander niet met zich mee dat er geen belang meer zou bestaan voor behoud van de registraties.

3.6 Hoewel het verkrijgen van een (extra) hypothecaire financiering op zichzelf niet leidt tot een belangenafweging in het voordeel van de consument, en een bewaartermijn van vijf jaar in beginsel proportioneel is, ziet de commissie in dit specifieke geval gelet op de aangevoerde persoonlijke omstandigheden reden om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. De commissie doelt daarmee op de situatie van de consument in het verleden waardoor zij tijdelijk een moeilijke periode heeft doorgemaakt en haar huidige situatie waarbij zij aannemelijk heeft gemaakt dat haar woning aanpassingen behoeft in verband met het rolstoeltoegankelijk maken van de woning voor haar dochter, wat de consument tijdens de hoorzitting ook nader heeft toegelicht. Dit blijkt ook uit de overgelegde verbouwingsspecificatie waarbij een deel van de financiering ziet op het rolstoelvriendelijker maken van delen van de woning, specifiek de badkamer en de keuken. De consument heeft ook afwijzingen van hypotheekaanbieders overgelegd, waaruit blijkt dat financieringsverzoeken zijn afgewezen vanwege de BKR-registraties. Daarnaast heeft zij aannemelijk gemaakt dat zij (op basis van het inkomen van haar en haar partner) in aanmerking zouden kunnen komen voor een extra (hogere) hypothecaire geldlening. Er lijkt daarom sprake te zijn van een financieel stabiele situatie waarbij de kans op nieuwe schulden klein is.

3.7 De afweging van de belangen van de consument en de bank maken uiteindelijk dat de commissie, in deze bijzondere situatie, tot de conclusie komt dat, hoewel de registraties technisch juist zijn, het belang van de consument bij verwijdering van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij de handhaving ervan. Daarbij komt dat de registratie inmiddels reeds 3 en een half jaar heeft geduurd en een verkorting van de bewaarperiode van 5 jaar met anderhalf jaar naar het oordeel van de commissie in dit geval redelijk is.

[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Conclusie

3.8 De commissie komt tot de conclusie dat de belangenafweging in het voordeel van de consument valt en dat de duur van de registraties met anderhalf jaar verkort mogen worden tot 23 oktober 2022. De klacht van de consument is daarom deels gegrond.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de duur van de registraties wordt verkort met anderhalf jaar waardoor de registraties per 23 oktober 2022 komen te vervallen en daarom door de bank binnen twee weken na deze uitspraak moeten worden verwijderd uit het CKI. Voor het overige wijst de commissie 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 in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl