Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0943

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes als secretaris)

Klacht ontvangen op	10 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	8 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat de belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan. Het verwijderingsverzoek 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 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 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 en zijn (inmiddels ex-)echtgenote hadden samen een onderneming in de vorm van een vennootschap onder firma. In het kader hiervan hadden zijn een zakelijke betaalrekening met kredietfaciliteit bij de bank (hierna: het krediet). Na zijn echtscheiding in 2006 heeft de consument de onderneming alleen voortgezet.

In 2009 heeft de consument de onderneming verkocht en bleef hij als ZZP'er verbonden aan de onderneming. De verkoopopbrengst was onvoldoende om alle openstaande schulden te voldoen.

2.2 Begin 2012 is er een ongeoorloofde overschrijding van de zakelijke kredietfaciliteit ontstaan. Nadat de consument niet in staat bleek de overschrijding aan te vullen, is het dossier aan een incassobureau overgedragen. Het incassobureau heeft bij brief van 25 juli 2012 een vooraankondiging en kredietopzegging verzonden aan de consument gestuurd. De vordering van de bank bedroeg op dat moment € 10.147,72. Op 6 september 2012 is met betrekking tot het krediet een A-codering (achterstand) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.3 Wegens het uitblijven van een reactie van de consument is er in 2013 een deurwaarder ingeschakeld. Hierop is er een betalingsregeling getroffen met de consument, welke tot en met 2016 is nagekomen. Vanaf 2017 zijn de betalingen gestagneerd.

2.4 Na een onderzoek door de FIOD in 2014 naar de boekhouder van de consument bleek dat deze namens de consument in de periode van oktober 2009 tot juli 2011 onjuiste aangiftes omzetbelasting heeft gedaan en te veel gelden heeft teruggevraagd van de Belastingdienst. De consument heeft in verband hiermee in 2016 een taakstraf gekregen; welke hij heeft uitgevoerd. Ook diende de consument een bedrag van ongeveer € 160.000,- terug te betalen aan de belastingdienst.

2.5 Met ingang van 10 april 2018 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). Op 13 april 2021 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. De bank heeft hierop een bedrag van ongeveer € 6.000,- definitief afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum in het CKI laten registeren. De bank had aanvankelijk bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum de datum 29 juni 2021 opgenomen in het CKI. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de datum bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum in het CKI aangepast naar 13 april 2021 (zijnde de datum van de schone lei). De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in april 2026 verdwijnen.

2.6 Begin 2022 heeft de consument aan de bank gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.8 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registratie disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De consument en zijn partner willen graag een aanvullende (hypothecaire) geldlening van ongeveer € 30.000,- afsluiten voor het verduurzamen en isoleren van hun koopwoning. Hierdoor kan hij besparen op zijn energiekosten, die fors zijn gestegen. Ook zal de waarde van de woning stijgen. Door de registraties kan de consument echter geen hypothecaire geldlening afsluiten, zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen.

- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. De consument zag zich als gevolg van de echtscheiding en daarbij komende zorg voor zijn kinderen, genoodzaakt om de onderneming te verkopen. De verkoopopbrengst was onvoldoende om de schulden af te lossen. De consument heeft vervolgens een betalingsregeling getroffen met zijn schuldeisers, waaronder de bank. De consument is deze betalingsregelingen nagekomen, tot dat bleek dat de boek-houder van de consument in de periode 2009-2011 namens de consument onjuiste aangiftes omzetbelasting te hebben gedaan. De consument is hiervoor straf-rechtelijk veroordeeld. Ook moest de consument de belastingschuld terugbetalen. De belastingschuld was echter dermate groot dat de consument deze schuld niet kon terugbetalen, noch hiervoor een betalingsregeling kon treffen die hem in staat stelde deze schuld in termijnen te voldoen. Als gevolg hiervan zag de consument zich genoodzaakt om de Wsnp in te gaan. De consument heeft in april 2021 het Wsnp-traject afgerond, waarmee een periode van ongeveer 12 jaar na de verkoop van de onderneming kan worden afgesloten.

- De financiële situatie van de consument is al jaren stabiel. Hij is al jaren in loondienst en hij heeft een stabiel inkomen. Ook zijn partner heeft een inkomen uit een vast dienstverband. Hij en zijn partner hebben ook spaargeld. Hij heeft geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of -achterstanden. Uit het CKI kan worden afgelezen dat de enige registratie op naam van de consument de registratie van de bank betreft. Een herhaling van de gebeurtenissen uit het verleden op grond van de afwikkeling van de eigen onderneming en de scheiding van zijn huwelijks- en zakelijke partner kan dan ook met gerede zekerheid uitgesloten worden. De consument heeft altijd de intentie gehad om te betalen. Hij heeft een goede betaalmoraal.

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

De belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

Juridisch kader van de belangenafweging

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 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR- registratie berust op deze grondslag.[1]

3.5 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]

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.6 De registraties bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 13 april 2026. 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 zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.7 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 consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 In overweging 2.8 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.

3.9 De bank voert aan 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 bij andere kredietaanbieders. Hoewel de wens van de consument om zijn woning te willen verduurzamen op zichzelf gezien geen onredelijke wens is, weegt zijn belang niet op tegen de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties. In kader voert de bank (onder meer) aan dat de schuld in 2012 is ontstaan, dat de consument pas recent een Wsnp-traject heeft afgerond, waarbij een aanzienlijk deel van de vordering van de bank (ongeveer € 6.000,-) is afgeboekt.
Er doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registratie dient te worden verwijderd, aldus de bank

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument door zakelijke en persoonlijke omstandigheden c.q. tegenvallers, in het bijzonder de foutieve belastingaangiftes door zijn boekhouder, in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een dermate ernstige schuldensituatie, dat de consument uiteindelijk in een Wsnp-traject terecht is gekomen.

3.12 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 en hij hiertoe uiteindelijk ook een Wsnp-traject heeft doorlopen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen uit het verleden. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de substantiële afboeking van ruim € 6.000,- die de bank heeft moeten doen. Verder acht de commissie van belang dat de Wsnp pas op 13 april 2021 is afgerond. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment pas 1 jaar en 7 maanden verstreken. Gelet op het voorgaande, alsmede de omvang en duur van de schuldenproblematiek, zijn er onvoldoende omstandigheden om de belangen-afweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen.

3.13 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op het voorgaande en de lange duur van de betalingsproblemen ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarbij is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te 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

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;
(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)