Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-873

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	14 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De achterstand ontstond in de periode dat het bedrijf van de consument en haar echtgenoot zich in zwaar weer bevond. Die situatie ligt nu achter de consument. Bovendien wil zij nu verhuizen naar een andere koopwoning. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. 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 3 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 1] specialistenteam center of expertise collections.

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 In het verleden heeft de consument een doorlopend krediet van € 5.000,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet). Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2010 ontstond er een achterstand in de betalingen op het krediet. De bank heeft deze achterstand per 1 september 2011 met een code A laten registreren in het CKI. Vervolgens heeft de bank de vordering overgedragen aan een incassobureau. Per 23 januari 2012 heeft de bank een code 3 laten registreren in het CKI omdat de bank de vordering intern afgeboekt heeft. In maart 2016 heeft het incassobureau de openstaande vordering van € 3.316,95 opgeëist. Per 16 maart 2016 heeft de bank daarom een code 2 laten registreren in het CKI. Op enig moment is de vordering overgedragen aan een deurwaarder.

2.3 In 2018 is de echtgenoot van de consument overleden. Een maand na zijn overlijden heeft de consument contact gezocht met de deurwaarder waar de vordering van de bank was ondergebracht. Zij is toen met de deurwaarder een betalingsregeling van € 50,- per maand overeengekomen. De consument heeft deze maandelijkse betalingen voldaan en in november 2021 was het krediet volledig afgelost. De bank heeft per 15 november 2021 een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert. In dit kader heeft zij naar voren gebracht dat de schuld ontstond als gevolg van de financiële situatie van wijlen haar echtgenoot (hierna: de echtgenoot). Sinds zij samen waren, had hij het financieel moeilijk onder meer doordat hij een hoog bedrag aan alimentatie moest betalen in verband met een vorige relatie. In 2003 zijn de consument en haar echtgenoot samen een transportbedrijf begonnen. Dat liep aanvankelijk goed, maar door de economische crisis in 2008 ontstonden ook voor het bedrijf financiële problemen. Hierdoor is de achterstand in de betalingen op het krediet bij de bank ontstaan. Er waren ook andere schulden en de consument en haar echtgenoot hebben de onderneming daarom in 2011 gestaakt en zijn allebei weer in loondienst gegaan. Omdat er meerdere schuldeisers waren, was het voor de consument en haar echtgenoot moeilijk om de schulden weg te werken.

2.5 De consument heeft verder benoemd dat haar financiële situatie consument inmiddels verbeterd is en stabiel is. Zij heeft nu een goed inkomen en heeft al jaren een vast contract. Behalve haar hypothecaire geldlening heeft de consument geen andere kredieten, zelfs geen creditcard of roodstandfaciliteit. Zo doet zij het al vier jaar alleen, met drie kinderen thuis. Negatieve BKR-registraties bij twee andere financiële instellingen zijn een tijd geleden al verwijderd, omdat die niet terecht waren.

2.6 De consument wil samen met haar kinderen een frisse start maken in een nieuwe omgeving.

Bovendien zijn de ouders van de consument op leeftijd en wil zij dichtbij hen gaan wonen om als mantelzorger op te treden. De hoofdsom van de hypothecaire geldlening van de consument is beperkt en er zit een behoorlijke overwaarde op de woning van de consument. Op basis van die gegevens en met haar inkomen zou zij dan ook een woning kunnen kopen. De BKR-registraties belemmeren haar daar echter in.

Het verweer

2.7 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. Tijdens de hoorzitting heeft de bank toegezegd dat de code 3 verwijderd wordt, omdat de consument de vordering volledig afgelost heeft. Hierdoor gaat de klacht alleen nog over de registratie van de codes A en 2. De commissie is van oordeel dat de bank deze overgebleven BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 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.

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

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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[1]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.4 tot en met 2.6. De bank heeft 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.

3.8 De commissie is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Positief weegt voor de consument dat zij de schuldenproblematiek achter zich heeft gelaten en nu al een aantal jaar het huishouden zelfstandig draaiende houdt. Sinds de volledige aflossing in november 2021 is er nu echter slechts bijna een jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Bovendien weegt het zwaar dat de achterstand in 2011 geregistreerd is en pas tien jaar later volledig afgelost was. De schuldensituatie van de consument was dan ook ernstig te noemen. Ten slotte heeft de commissie er begrip voor dat de consument een frisse start wil maken in een nieuwe woning, maar stelt zij ook vast dat er op dit moment geen strikte noodzaak is om een woning te kopen.

3.9 De commissie acht het van belang dat de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers bij hun overweging een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van het recente kredietverleden van de consument. Het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt op dit moment dan ook afgewezen. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2021

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

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. (…)

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;

s

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.

(…)