Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0609

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie dient het belang van de consument bij verwijdering zwaarder te wegen dan het belang van de bank bij handhaving van de registraties. De bank dient de BKR-registraties daarom met ingang van 8 november 2023 te verwijderen. De vordering wordt in zoverre dan ook toegewezen.

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 en 3) het verweerschrift 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 hield bij de bank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een creditcard.

2.2 Van 8 oktober 2018 tot en met 2 april 2019 verbleef de consument in detentie.

2.3 Op 29 januari 2019 is in verband met een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.4 Op 21 februari 2019 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

2.5 Op 8 november 2021 heeft de consument de vordering volledig voldaan. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

2.6 Op 24 november 2021 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend, waarbij hij verwijdering van de BKR-registraties heeft gevorderd.

2.7 Op 31 mei 2022 is de vordering van de consument tot verwijdering van de A-codering en de 2-codering afgewezen.

2.8 Op 1 februari 2023 heeft de consument opnieuw een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Er is sprake van een financieel stabiele situatie en er zijn sinds de aflossing van zijn schulden geen nieuwe schulden ontstaan. De consument wil graag een huis kopen met zijn partner, maar dit is door de BKR-registraties niet mogelijk. Het belang van de consument is sinds zijn vorige verwijderingsverzoek groter geworden, omdat hij een kind verwacht.

Het verweer

2.11 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 De vraag die moet worden beantwoord is of de BKR-registraties op naam van de consument moeten worden verwijderd. Naar het oordeel van de commissie zijn de door de bank aangevoerde belangen onvoldoende zwaarwegend om de registraties nog tot 8 november 2026 te laten staan. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid klacht

3.2 De bank heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat de consument eerder een klacht heeft ingediend over de onderhavige BKR-registraties en er geen sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden. Om die reden is de klacht op grond van vraag 3 onder 2 van het reglement niet behandelbaar, aldus de bank.

3.3 Vraag 3 onder 2 van het reglement bepaalt dat een klacht niet behandelbaar is als de klacht al eerder bij Kifid in behandeling is geweest.

Op grond van artikel 21 lid 1 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) heeft de consument echter te allen tijde het recht om vanwege specifiek met zijn situatie verband houdende redenen een verwijderingsverzoek in te dienen. Dit houdt in dat de consument de kredietverstrekker opnieuw kan vragen om verwijdering van de BKR-registraties.

3.4 De consument heeft aangevoerd dat sprake is van gewijzigde omstandigheden. Er is sinds het vorige verzoek van 24 november 2021 geruime tijd verstreken en bovendien is de persoonlijke situatie van de consument gewijzigd, omdat hij een kind verwacht en zijn belang bij een andere woning om die reden (veel) groter is dan bij het indienen van zijn eerste verzoek.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is de klacht behandelbaar. Er is ruim anderhalf jaar verstreken sinds het indienen van het vorige verzoek, en een jaar sinds de vorige uitspraak, en daarnaast heeft de consument aangevoerd dat zijn persoonlijke situatie is veranderd, omdat hij een kind verwacht met zijn partner. Naar het oordeel van de commissie is er dan ook sprake van nieuwe omstandigheden, waardoor de consument een nieuw verzoek tot verwijdering van de registraties kan doen.

Juridisch kader

3.6 De BKR-registraties houden 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 berusten op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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.

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

Belangenafweging

3.8 De commissie stelt allereerst vast dat de consument voldoende duidelijk heeft gemaakt dat hij op dit moment door de registraties wordt belemmerd, omdat hij door de registraties geen woning kan kopen. De consument heeft dus een belang bij verwijdering van de registraties.

3.9 Daarnaast is naar het oordeel van de commissie inmiddels sprake van een structureel financieel stabiele situatie. De consument heeft sinds 1 april 2020 een baan met een goed inkomen en dat inkomen is sinds zijn laatste verzoek gestegen. De bank heeft hiertegenover niets aangevoerd waaruit blijkt dat de financiële situatie van de consument niet stabiel zou zijn. Naar het oordeel van de commissie is op basis van het inkomen van de consument het risico voor nieuwe (problematische) schulden op dit moment dan ook beperkt.

3.10 Hoewel de consument op zichzelf te verwijten valt dat hij een achterstand heeft doen ontstaan en deze niet direct heeft voldaan, zijn er naar het oordeel van de commissie geen aanwijzingen dat sprake is geweest van dusdanige betalingsproblemen dat de consument nog tot 8 november 2026 moet worden beschermd tegen overkreditering. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de financiële problemen zijn ontstaan doordat de consument in detentie verbleef. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de financiële situatie van de consument zonder zijn detentie tot financiële problemen zou hebben geleid. Ook in die zin is het risico op nieuwe problematische schulden beperkt.

3.11 De bank heef in haar verweer slechts verwezen naar het verweer uit de vorige procedure en heeft daar niets aan toegevoegd. Het verweer van de bank komt er kort gezegd op neer dat zij vindt dat het te prematuur is om tot verwijdering van de registraties over te gaan. Deze stelling heeft zij verder niet toegelicht of onderbouwd. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee onvoldoende onderbouwd dat er dwingende gerechtvaardigde belangen zijn om de registraties nog tot 8 november 2026 te handhaven.

3.12 De commissie acht gezien de omstandigheden een registratieperiode van twee jaar proportioneel. Dit betekent dat de bank de registraties met ingang van 8 november 2023 dient te verwijderen. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties die op naam van de consument in het CKI bij BKR zijn geplaatst per 8 november 2023 dient te verwijderen.

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

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; (…)

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. (…)