Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0951

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument verzoekt om verwijdering van de registraties in het CKI van de Stichting BKR. De commissie oordeelt dat de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties niet opwegen tegen de belangen van de bank bij handhaving ervan. De vordering wordt daarom 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 heeft een doorlopend krediet afgesloten bij de bank. De bank heeft het doorlopend krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Op enig moment is er achterstand ontstaan op de aflossing van het krediet. De bank heeft daarom per 4 mei 2016 de achterstandscodering A (Achterstand), per 31 maart 2016 de bijzonderheidscodering 2 (Opeising) en per 31 augustus 2018 de bijzonderheidscodering 1 (Betalingsregeling) geregistreerd. De daadwerkelijke einddatum van de vordering is 25 februari 2021.

2.2 De consument heeft ook een betaalrekening met Studentenkrediet afgesloten bij de bank. De bank heeft dit product geregistreerd in het CKI van de Stichting BKR. Op enig moment is ook hierop achterstand ontstaan doordat er sprake was van een saldotekort op de betaalrekening. De bank heeft daarom per 13 april 2015 de achterstandscodering A (Achterstand), per 31 maart 2016 de bijzonderheidscodering 2 (Opeising) en per 31 augustus 2018 de bijzonderheidscodering 1 (Betalingsregeling) geregistreerd. De daadwerkelijke einddatum van de vordering is 26 februari 2021.

2.3 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscodering 3 (Afboeking) op beide vorderingen verwijderd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de registratie in het CKI van de Stichting BKR.

2.5 De consument vindt dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat zij onevenredig in haar belangen wordt geschaad. De consument moet verhuizen naar een andere woning, omdat de huidige woning van haar vader is en hij de woning op korte termijn wil verkopen. De consument wil daarom een eigen woning kopen of huren, maar komt met de registraties niet in aanmerking voor een hypotheek. Dit is vervelend voor de consument, omdat er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument een financieel stabiele situatie heeft. Toch wordt zij door de registraties in haar financiële vrijheid beperkt en wordt zij straks gedwongen te verhuizen naar een duurdere huurwoning in de vrije sector. Dit verminderd de financiële stabiliteit van de consument. De consument is de betalingsafspraken ook altijd netjes nagekomen. Dat het enige tijd heeft geduurd voordat ze de gehele schuld had afgelost had ermee te maken dat er meerdere schuldeisers waren. Dat de consument alsnog haar best heeft gedaan de afspraken na te komen, getuigt van een goede betaalmoraliteit. Verder leggen de registraties druk op de relatie tussen de consument en haar partner waardoor mogelijk hun huwelijk moet worden uitgesteld. Daarnaast voert de consument aan dat een andere bank waarbij de consument een registratie had deze registratie heeft verwijderd.

2.6 De consument vraagt zich af welk belang van de bank zwaarder weegt dan haar eigen belangen. De bank noemt het voorkomen van fraude en het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening, maar het ging in het geval van de consument om € 2.000,00 aan openstaande vorderingen. Dit is gering in vergelijking met een hypotheek. De bank laat volgens de consument na concreet aan te geven welke risico's de consument oplevert voor kredietverstrekkers. De bank bepaalt door het handhaven van de registraties het gedrag van andere banken doordat zij de registraties kunnen inzien. Dit mag niet volgens de Normuitleg van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Dit is ongeoorloofd en onprofessioneel van de bank.

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

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de registraties van de consument in het CKI van de Stichting BKR mag handhaven of moet verwijderen. De commissie oordeelt dat de bank de registraties mag handhaven en licht dat hieronder toe.

3.2 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.

3.3 De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag. 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.[1] Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Zijn de belangen van de consument voldoende afgewogen?

3.4 De consument betwist niet de juistheid van de registraties.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De consument verzoekt de commissie om een belangenafweging waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat zij in een financieel stabiele situatie zit, maar zij door de registratie geen huis kan kopen. Ze heeft echter wel de noodzaak om een huis te kopen, omdat zij uit de huidige woning moet.

3.5 De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument. De consument heeft een moeilijke periode doorgemaakt waardoor zij niet in staat was aan haar financiële verplichtingen te voldoen. Het feit dat de consument inmiddels de vorderingen volledig heeft voldaan, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument een vaste baan heeft, spreekt voor de consument.

3.6 Daar staat tegenover dat de bank een langdurig incassotraject heeft moeten inzetten voor relatief geringe vorderingen, waarbij de vorderingen ook bij een deurwaarder terecht zijn gekomen. Uit de overzichten van de bank blijkt dat op meerdere momenten tussen 2015 en 2020 geprobeerd is een betalingsregeling af te spreken met de consument. Dit is echter niet gelukt. Uit de betaaloverzichten die de consument heeft opgestuurd blijkt dat in de eerste instantie een betalingsregelingsregeling is nagekomen van € 30,00 per maand. Gezien het totaal van de vorderingen betreft dit slechts 1,5% van de totale vordering. Dat betekent dat het gaat om een minimaal bedrag aan afbetaling. Bovendien is deze regeling pas in februari 2020 tot stand gekomen.

3.7 In februari 2021 betaalt de consument grote bedragen aan de deurwaarder waardoor de vorderingen zijn afbetaald. Voor zover er dus sprake is van een financieel stabiele situatie is deze pas recent ontstaan. Er zit immers nog geen twee jaar tussen het moment dat de vorderingen volledig waren voldaan en het moment van deze uitspraak. Daarbij heeft de consument geen bijzondere omstandigheden aangevoerd die maken dat de belangenafweging in haar voordeel zou moeten uitvallen. Het enkele feit dat zij met haar partner een huis wil kopen en daarmee aan een financieel stabiel(ere) toekomst wil werken is onvoldoende. De registraties dienen immers niet alleen het belang van de bank en de financiële markt, maar beschermen ook de consument tegen overkreditering.

3.8 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties niet opwegen tegen het belang van de bank bij handhaving ervan.

Doet de bank aan gedragsbepaling?

3.9 De consument stelt dat de bank aan gedragsbepaling doet bij andere banken. De consument meent – voor zover de commissie dat begrijpt – dat dit onrechtmatig is.

3.10 Hierover merkt de commissie op dat de consument slechts een alinea uit het document van de AP citeert en daarbij niet ingaat op het feit dat er verschillende grondslagen kunnen zijn waarop een registratie gebaseerd is, zoals ook uit het document blijkt. De consument bewijst daarbij overigens niet dat de bank zuiver commerciële belangen heeft bij het behouden van de registratie. De bank heeft juist aangegeven dat zij vooral ook de taak om consumenten te beschermen tegen het aangaan van kredieten die zij niet kunnen afbetalen, heel serieus neemt. Dit is geen commercieel belang. Dit onderdeel van de klacht slaagt dan ook niet.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

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 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)