Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0037

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	16 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties, een code 2, 3 en 4. 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 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 in december 2006 een doorlopend krediet bij de bank afgesloten van € 5.000,-. Dit krediet is op de naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau voor Kredietregistratie (hierna: Stichting BKR) geplaatst.

2.2 Vanaf oktober 2011 zijn er betalingsachterstanden ontstaan op het krediet. Per 9 november 2011 heeft de bank de achterstand (code A) laten registreren in het CKI. Omdat de bank geen contact kreeg met de consument heeft zij per 24 april 2012 de bijzonderheidscode 4 (onbereikbaar) aan de registratie in het CKI laten toevoegen. Vanwege het uitblijven van de betaling heeft de bank de gehele schuld opgeëist en per 19 juni 2012 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.3 In november 2012 heeft de bank van de door haar ingeschakelde deurwaarder begrepen dat de consument per 13 november 2012 is toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Per 11 juni 2013 is het Wsnp-traject beëindigd zonder schone lei waarbij de bank geen slotuitdeling heeft ontvangen.

2.4 In april 2017 heeft de consument hulp gezocht bij Kredietbank Nederland. In augustus 2017 heeft Kredietbank Nederland namens de consument een schuldbemiddeling aan de bank voorgesteld. Uit het voorstel blijkt dat de consument een totale schuldenlast had van bijna € 30.000,- verdeeld over 8 vorderingen. De bank heeft met het voorstel ingestemd en heeft zij uiteindelijk een bedrag van ruim € 5.600,- als oninbaar moeten afboeken. Per 29 juni 2020 is daarom een bijzonderheidscode 3 (afboeking) toegevoegd aan de registratie van het krediet in het CKI. De bank heeft per gelijke datum de werkelijke einddatum bij het krediet laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument werkte destijds op projectbasis en kwam als gevolg van een faillissement van zijn opdrachtgever in de financiële problemen. Doordat hij geen werk had, kon de consument geen betalings-regeling treffen die aan de wensen van alle schuldeisers voldeed. Ten gevolge hiervan is de consument met hulp van Kredietbank Nederland in een schuldsaneringstraject terechtgekomen. De financiële situatie van de consument is al vijf jaar stabiel en hij heeft deze periode aangetoond zijn financiën op orde te hebben en aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen. Daarbij beschikt hij over een vast arbeidscontract. Ook zijn partner beschikt over een vast contract. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument.

2.7 De consument heeft een groot belang bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat hij graag samen met zijn partner een woning wil kopen. Zij wonen met hun dochter in een huurwoning en die woning is te klein. Een bijkomend voordeel is dat dit ook lagere maandlasten teweeg zal brengen. Daarnaast is de consument in oktober 2020 een onderneming gestart. Ook hierin wordt hij belemmerd door de negatieve registraties in het CKI. Zo zag hij zich genoodzaakt om een zakelijke betaalrekening in Duitsland te openen.

2.8 Tot slot dient mee te wegen dat de consument het krediet onder enige dwang van de bank is aangegaan. Hij voldeed niet aan de vereisten voor verstrekking van een studentenkrediet van € 5.000,-.

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 het in deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst. De bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat zij na bestudering van het dossier besloten heeft om de code A bij het krediet te laten verwijderen, omdat zij de schriftelijke aanmaning niet kan vinden in haar administratie. De overige negatieve coderingen blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 29 juni 2025. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging nu dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat er een zwaarwegend belang is bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 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 (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 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-registratie berust op deze grondslag.[1]

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

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]

3.4 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

3.5 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.6, 2.7 en 2.8.

3.6 De bank heeft aangevoerd 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. Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere of zwaarwegende omstandigheden kan besloten worden om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De wens van de consument om een woning te kopen is daarvoor onvoldoende. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de consument in de periode 2011 tot 2017 geen of nauwelijks betalingen deed, een Wsnp-traject was begonnen, deze zonder schone-lei verklaring heeft afgebroken en tot 2017 niets van zich heeft laten horen. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraal, aldus de bank. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat de consument slechts een klein deel van de vordering heeft voldaan, hij zeven andere schuldeisers had die ook een afboeking hebben gedaan en van de bewaartermijn pas net twee jaar is verstreken. Ook is volgens de bank niet aangetoond dat de registraties de consument op dit moment daadwerkelijk belemmeren in het verkrijgen van een (hypothecaire) financiering, nu op naam van de consument ook een SH-registratie in het CKI is geplaatst. Tot slot heeft de bank bestreden dat de consument het krediet onder dwang heeft afgenomen en voldeed de aanvraag van de consument aan de door haar gestelde voorwaarden voor verstrekking.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.7 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.

3.8 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties, maar 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.

3.9 Het staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen en jarenlang onbereikbaar is geweest voor de bank. Dat een opdrachtgever van de consument in de problemen raakte en hij daardoor in de financiële problemen is gekomen en daarna lange tijd werkloos is geweest, is hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. De stelling van de consument dat zijn financiële positie voor nu stabiel is, is niet af te leiden uit het feit dat hij een vast dienstverband heeft en aan zijn verplichtingen richting zijn verhuurder voldoet. Hiertoe is het onder meer ook relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald en welke uitgaven de consument doet. Verder doet een eventuele financiële stabiliteit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daarnaast speelt mee dat de bank haar vordering op de consument grotendeels heeft moeten afboeken en dat de verbeterde financiële situatie van de consument mede het gevolg is van deze afboeking. Een andere relevante omstandigheid is dat de werkelijke einddatum pas ongeveer twee jaar geleden geplaatst is en van dwang vanuit de bank om het krediet aan te gaan is niets gebleken. Dat laatste heeft de consument ook niet aannemelijk kunnen maken.

3.10 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en dat hij de bewaartermijn niet kan afwachten.

3.11 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 dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 de Algemene verordening gegevensbescherming

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.