Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1006

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	InterBank 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. Belangenafweging. De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Hij vordert op grond van een belangenafweging verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat de registraties na een bewaartermijn van 4,5 jaar verwijderd moeten worden. De vordering wordt gedeeltelijk 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; 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.

1.4 Deze klacht is gevoegd behandeld met de klacht van de consument over ING Bank N.V., bekend bij Kifid onder dossiernummer [nummer 1] en zijn klacht over Coöperatieve Rabobank U.A., bekend onder dossiernummer [nummer 2].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had in 2009 een doorlopend krediet van € 35.000,- (hierna: krediet) afgesloten bij de bank.

2.2 In 2015 was er sprake van een betalingsachterstand op het krediet. De bank heeft de consument hierover per brief van 14 december 2015 geïnformeerd. In de brief werd de consument verzocht de achterstand van € 650,- binnen 5 dagen te betalen. Ook werd de consument geïnformeerd dat bij het uitblijven van een tijdige betaling, een negatieve codering in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou worden geplaatst.

2.3 Omdat betaling uitbleef, heeft de bank op 7 januari 2016 een achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.4 Begin 2016 is de betalingsachterstand op het krediet opgelopen naar € 1.200,-. De bank heeft de consument hierover op 15 februari 2016 per brief geïnformeerd. In de brief werd de consument verzocht de achterstand binnen 5 dagen te betalen.

2.5 Omdat de consument de achterstand toen niet heeft betaald, heeft de bank het totale krediet van € 27.433,55 op 11 maart 2016 opgeëist. De bank heeft de opeising per die datum met een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.6 De consument is op 15 september 2016 toegelaten tot een wettelijk schuldsaneringstraject (hierna: WSNP-traject). De bank heeft vervolgens op 12 oktober 2016 een bijzonderheids-code 3 laten registreren, in verband met het afboeken van haar vordering.

2.7 Op 12 september 2019 heeft de consument het WSNP-traject afgerond met een schone lei. De bank heeft uiteindelijk € 27.941,75 afgeboekt en zij heeft op 5 november 2019 een werkelijke einddatum laten plaatsen in het CKI.

2.8 De consument heeft de bank op 1 mei 2023 verzocht de negatieve registraties te verwijderen. De bank heeft dat verzoek op 8 juni 2023 per brief afgewezen.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij vordert dat de bank de negatieve registratie laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering draagt de consument het volgende aan.

2.10 Ten eerste waren de registraties ontstaan vanwege chaos in de persoonlijke situatie van de consument, dat is begonnen toen zijn zusje door zelfmoord is overleden. Door de financiële problemen die vervolgens ontstonden moest de consument zijn woning verkopen. De woning is, aldus de consument, door malafide makelaars uiteindelijk voor een te lage prijs verkocht.

2.11 Ten tweede hoeft de consument niet meer beschermd te worden. Hij heeft al 7 jaar een vaste baan en al 4 jaar een schone lei. Hij verdient maandelijks € 2.350,- bruto. Ook zijn partner heeft een goed inkomen.

Verder is de regering voornemens mensen tegemoet te komen door een schone lei te verlenen na een bewaartermijn van 6 maanden in plaats van 5 jaar. De bewaartermijn van de consument zou daarom ook verkort moeten worden.

2.12 Tot slot wil de consument verder gaan met zijn leven. Hij kan nu al 5 jaar niet met zijn gezin samenwonen. De registratie belemmert hem een gezamenlijke woning te vinden. Zijn huidige (gedeelde) woning is vanwege het gebrek aan ruimte en vanwege schimmelvorming en vocht ongeschikt voor zijn gezin. Bovendien moet hij zijn woning binnenkort verlaten. Ook de woning van zijn partner is te klein om daarin gezamenlijk te wonen.

Het verweer

2.13 De bank voert de volgende verweren.

2.14 De registraties zijn terecht geplaatst. Er zijn geen redenen om de registraties vervroegd te verwijderen. Er was in het geval van de consument sprake van langdurige betalings-problemen, beginnend met de eerste achterstand in 2009 tot de opeising in 2016. Er was sprake van hoge schulden en er zijn meerdere negatieve registraties, Het handhaven van de registraties is in het belang van de consument en andere kredietverstrekkers. Verder is de inbreuk op de belangen van de consument niet onevenredig in verhouding tot het belang op een verantwoorde manier krediet te verlenen, vroeg signaleren van schulden, voorkomen van fraude en vergemakkelijken van identificatie.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de negatieve registraties moet laten verwijderen.

Werkelijke einddatum

3.2 Hoewel tussen partijen niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn, gaat de commissie eerst in op de werkelijke einddatum van 5 november 2019. Deze datum is niet juist. De werkelijke einddatum moet gelijk zijn aan de datum van het vonnis waarbij de schone lei is verleend.[1] Dat is in dit geval de datum 12 september 2019. De bank moet de werkelijke einddatum van 5 november 2019 daarom in het CKI laten wijzigen naar 12 september 2019.

3.3 De commissie beoordeelt vervolgens of de registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd.

[1] Zie ook de Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0949, overweging 3.5, te vinden op www.kifid.nl.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 De 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 verwerkings-verantwoordelijke.

3.5 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 registraties berust op deze grondslag.[2]

3.6 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.[3]

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

De belangenafweging

3.8 Het staat vast dat de consument in de periode 2014 tot en met september 2016 ernstige financiële problemen had, die uiteindelijk hebben geleid tot een WSNP-traject. Aan het eind van het WSNP-traject hebben verschillende kredietverstrekkers in totaal ruim € 170.000,- aan schulden afgeboekt, waarvan ruim € 27.000,- door de bank is afgeboekt. Deze omstandigheden wegen in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.9 Daar staat tegenover dat ruim 4 jaar van de bewaartermijn is verstreken. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument ruim 7 jaar werkzaam is in vaste dienst is met een stabiel salaris. Het is de commissie ook niet gebleken dat er in de afgelopen periode nieuwe schulden zijn ontstaan. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument mee in de belangenafweging.

---

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG, opgenomen in de bijlage.

3.10 Gelet op het voorgaande en op grond van de overgelegde stukken zijn er op dit moment geen aanwijzingen dat de consument nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Evenmin is gebleken dat er sprake is van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. De consument heeft geen lopende kredieten en leningen meer. Daarnaast is naar het oordeel van de commissie inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie en is (zoals onder 3.9 genoemd) nagenoeg 4,5 jaar van de bewaartermijn verstreken. Ten slotte heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat hij, vanwege zijn huidige woon- en gezinssituatie, een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties.

3.11 Alle omstandigheden in overweging genomen, is de commissie van oordeel dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscodes 2 en 3 als 4,5 jaar van de bewaartermijn is verstreken, derhalve per 12 maart 2024, verwijderd moeten worden omdat de gerechtvaardigde belangen van de bank dan niet langer meer zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument wordt in zoverre toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de werkelijke einddatum dient aan te passen naar 12 september 2019 en de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 2 en de bijzonderheidscode 3 per 12 maart 2024 uit het CKI van BKR laat verwijderen.

De commissie wijst af het meer of anders gevorderde.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.*

(...)