Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0564

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

Klacht ontvangen op	16 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen InterBank
Datum uitspraak	4 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI. De consument stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van InterBank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument 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 bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van InterBank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van InterBank.

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 InterBank 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 en zijn toenmalige partner hebben in oktober 2017 een overeenkomst van doorlopend krediet (hierna: krediet) met een kredietlimiet van € 35.000,- afgesloten bij een rechtsvoorganger van InterBank. Het krediet staat in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 Vanwege een problematische schuldsituatie hebben de consument en zijn toenmalige partner zich eind 2015 gewend tot een schuldhulpverleningsinstantie. Er heeft een schuldbemiddelingstraject plaatsgevonden en medio 2016 hebben partijen voor de terugbetaling van het krediet een betalingsregeling tegen finale kwijting afgesproken. InterBank heeft de inhoud van de regeling per brief aan de consument bevestigd. Met betrekking tot de registratie bij Stichting BKR is in deze brief het volgende opgenomen:

Nadat de regeling is nagekomen melden wij bij het Bureau Krediet Registratie (het BKR) in Tiel een bijzonderheidscodering 3 en een einddatum. Dit laat zien dat wij finale kwijting hebben verleend. Als in de toekomst een hypotheek of een lening moet worden afgesloten, kan het zijn dat deze niet verstrekt wordt door de negatieve codering. Na vijf jaar verdwijnt deze registratie automatisch.

2.3 De consument heeft zich aan de afspraken gehouden en InterBank heeft het krediet per 5 maart 2019 beëindigd. InterBank heeft de restantvordering van € 28.082,07 afgeboekt. Vanwege deze afboeking heeft InterBank de bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen met 5 maart 2019 als werkelijke einddatum. De kredietregistratie blijft zichtbaar tot 5 maart 2024.

2.4 De consument heeft in januari 2022 InterBank gevraagd de kredietregistraties te verwijderen. Nadat InterBank dit verzoek heeft afgewezen, heeft de consument zich tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de registratie geen redelijk doel meer dient en daarom disproportioneel is. De consument heeft zijn standpunt, kort gezegd, onderbouwd met de volgende argumenten:

- De consument heeft toegelicht bij de verstrekking van het krediet te zijn opgelicht door de tussenpersoon. Kort na verstrekking heeft de consument ontdekt dat een aanzienlijk bedrag van de kredietlimiet is aangewend voor een arbeidsongeschiktheids- en levensverzekering.

- De oorzaak van de achterstand is ontstaan vanwege werkloosheid en de hoge kredietvergoeding die InterBank in rekening heeft gebracht. De consument heeft aangevoerd dat sprake is geweest van een wurgkrediet. De consument heeft het schuldhulpverleningstraject doorlopen, een echtscheiding achter de rug en zijn leven weer op de rit gekregen. Hij geniet een vast inkomen en zijn financiële situatie is stabiel. De consument wil graag een persoonlijke lening afsluiten en de registratie staat hem hierbij in de weg.

2.6 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3.

Het verweer

2.7 InterBank 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 om?

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de registratie op juiste gronden heeft plaatsgevonden. In dit geval verschillen partijen van mening over het antwoord op de vraag of op grond van een belangenafweging de bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en zij licht dit oordeel hieronder toe. Allereerst zal het toetsingskader worden geschetst om daarna de door partijen gestelde belangen tegen elkaar af te wegen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

3.2 De registratie in het CKI van Stichting BKR is op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG)[1] een verwerking van persoonsgegevens. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen[2]. InterBank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen[3]. De betrokkene heeft 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[4]. 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[2] Zie artikel 5 lid 1 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.5 In overweging 2.5 is het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.6 InterBank heeft toegelicht waarom de registratie van de bijzonderheidscode 3 moet worden gehandhaafd. InterBank heeft daarbij gewezen op haar wettelijke verplichting om deel te nemen aan een vorm van registratie ter zake door kredietaanbieders aan (in dit geval) consumenten verstrekte kredieten. Het doel van deze verplichting is tweeledig. Enerzijds dient de registratie ertoe om consumenten te beschermen tegen overkreditering. Anderzijds levert de registratie in het CKI van Stichting BKR de mogelijkheid om risico's bij kredietverlening te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en te bestrijden. Hiernaast heeft InterBank aangevoerd dat zij zeer recent een aanzienlijk bedrag heeft moeten afboeken en het hebben van een stabiele financiële situatie niet zonder meer recht geeft op verwijdering. InterBank heeft tot slot aangegeven dat het belang van de consument haar niet bekend is en dat er geen sprake is van een bijzondere individuele omstandigheid.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft InterBank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodering meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.8 Voldoende duidelijk is geworden dat de betalingsproblemen zijn ontstaan door werkloosheid van de consument. Dat is natuurlijk vervelend maar ligt wel in de risicosfeer van de consument. Nadat de betalingsproblemen waren ontstaan heeft de consument met behulp van een schuldhulpverleningsinstantie een betalingsregeling tegen finale kwijting afgesproken. InterBank heeft de consument bij het aangaan van de betalingsregeling expliciet gewaarschuwd voor de plaatsing van de bijzonderheidscode 3 en de mogelijke gevolgen daarvan. De consument heeft aan deze betalingsregeling voldaan en InterBank heeft een groot gedeelte van haar vordering (ca €28.000,-) moeten afboeken. De consument heeft gesteld dat zijn huidige financiële situatie stabiel is. Deze stelling heeft de consument niet nader toegelicht en enkel onderbouwd door overlegging van een loonstrook en een specificatie van zijn wachtgelduitkering. Het hebben van een stabiel inkomen betekent echter niet automatisch dat de financiële situatie ook stabiel is. De commissie kan daarom bij de beoordeling niet meenemen of de consument inmiddels in een stabiele financiële situatie verkeerd. Daarbij moet tevens meegewogen worden dat de huidige financiële situatie mede is veroorzaakt door de forse afboeking van InterBank. Dat het de consument zonder die afboeking op eigen kracht gelukt was om financieel stabiel te worden is niet gesteld en ook niet gebleken. De betalingsproblemen van de consument zijn dermate groot geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag. Daarnaast acht de commissie het wenselijk de consument te beschermen tegen overkreditering.

De commissie merkt daarbij op dat de consument bij het aangaan van de betalingsregeling expliciet is gewezen op de registratie van een bijzonderheidscode 3 en de mogelijke gevolgen daarvan. De door de consument aangevoerde redenen zorgen in onderhavig geval niet voor disproportie. Daarbij speelt ook een rol dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de impact die hij ondervindt van de registratie zodanig is, dat deze ongedaan zou moeten worden gemaakt.

Conclusie

3.9 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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