Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0526
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	23 juni 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Restschuld na verkoop woning middels een executieveiling. Na een lange periode van financiële problemen heeft de consument het schuldsaneringstraject afgerond met een 'schone lei'-vonnis. De consument wil nu weer gaan ondernemen maar wordt in het afsluiten van een zakelijk krediet belemmerd door de BKR-registraties op zijn naam. Hij vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft om de BKR-registraties in stand te houden. De vordering van de consument wordt 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 bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De bank heeft de consument in 2001 een hypothecaire geldlening verstrekt voor de aankoop van een woning. In 2003 zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de hypotheektermijnen. De met de bank gemaakte betalingsafspraken zijn niet door de consument nagekomen en de ontstane achterstanden werden niet door hem ingelopen. In 2009 is de woning door middel van een executieveiling verkocht. Uiteindelijk bedroeg de totale vordering van de bank op de consument € 109.000,-.

2.2 Op 16 september 2014 is het faillissement van de consument uitgesproken. Dit faillissement is per 15 maart 2018 opgeheven vanwege een gebrek aan baten. Vervolgens is de consument per 3 januari 2019 in de wettelijke schuldsanering (WSNP) terecht gekomen. De schuldsaneringsregeling is op 24 januari 2022 geëindigd met een zogenoemd 'schone lei'-vonnis. Op 12 mei 2022 heeft de bank een brief ontvangen van de bewindvoerder van de consument waarin de bank is medegedeeld dat er geen uitdeling zal plaatsvinden vanwege onvoldoende saldo in de boedel. De bank heeft vervolgens haar volledige vordering afgeboekt.

2.3 Het betreft hier een tweetal registraties: de eerste ziet op de hypothecaire geldlening en de tweede ziet op de ontstane restschuld na veiling. Op beide registraties zijn een bijzonderheidscodering 2 (opeising) en een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) geplaatst. De registratie ten aanzien van de restschuld heeft ook een achterstands-codering A.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI omdat deze naar zijn mening disproportioneel zijn. Hij legt daaraan de volgende argumenten ten grondslag.

2.5 De consument wordt onevenredig zwaar benadeeld door de registraties. De reden dat hij in een financieel problematische situatie is terecht gekomen, is de wereldwijde kredietcrisis die in de periode 2008-2009 is ontstaan. De consument stelt nu weer schuldenvrij te zijn en hij wil graag weer gaan ondernemen. Daarvoor dient hij een zakelijk krediet af te sluiten. Hij wordt daarin echter belemmerd door de registraties. Indien de consument niet als zelfstandig ondernemer aan de slag kan, moet hij nog vijf jaar in de bijstand blijven. Immers, zo voert hij aan, zal geen enkele werkgever hem aannemen nu hij een te dure kracht is. Daarnaast is in de afgelopen jaren gebleken dat werkgevers hem eveneens niet willen aannemen vanwege zijn afkomst. De consument wil niet in de bijstand blijven; hij vindt zichzelf daarvoor te jong.

Het verweer

2.6 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de registraties die zij op naam van de consument heeft geplaatst, moet verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst.

De consument is echter van mening dat deze verwijderd dienen te worden nu hij door de registraties onevenredig zwaar wordt benadeeld. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden. Zij licht dat als volgt toe.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om de achterstandscodering A en bijzonderheids-coderingen 2 en 3 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 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 verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn 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]

3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.[3] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 24 januari 2027. Of van dit beginsel afgeweken moet worden ten gunste van de consument, is afhankelijk van de uitkomst van een afweging van de door de bank en de consument gestelde belangen. Indien het belang van de bank zwaarder weegt dan het door de consument gestelde belang, hoeft de bank de registraties niet te verwijderen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.
[3] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

Belangenafweging

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

3.7 In overweging 2.5 zijn het bezwaar van de consument en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties behouden moeten blijven. De bank heeft aangevoerd dat er sprake is geweest van een langdurig traject waarbij de consument onvoldoende meewerkte. De consument heeft nooit zijn best gedaan om de achterstanden in te lossen en heeft zich vrijwel nooit gehouden aan de gemaakte afspraken. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit, aldus de bank. De bank heeft daarbij een substantieel bedrag moeten afboeken. Daarnaast stelt de bank dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat hij zijn best heeft gedaan om een dienstverband met een werkgever aan te gaan. Ook heeft de consument niet aangetoond dat hij daadwerkelijk een financiering nodig heeft om een onderneming te starten en welke concrete plannen hij daarvoor heeft, aldus de bank.

3.8 De commissie oordeelt dat de bank hiermee voldoende heeft aangetoond dat zij zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties. Hierbij hecht de commissie waarde aan het feit dat de consument uit een zeer problematische schuldensituatie komt die pas recent is afgesloten met een 'schone lei'-vonnis. De bank heeft daarbij haar vordering volledig moeten afboeken. De bank is daarnaast niet de enige schuldeiser van de consument (geweest). Een groot aantal schuldeisers heeft substantiële vorderingen moeten afboeken. De commissie rekent de consument aan dat hij onvoldoende heeft meegewerkt aan het afbetalen van zijn schulden. Niet in de laatste plaats dateert de 'schone lei' van zeer recent en verkeert de consument nog lang niet in een financieel stabiele situatie. Dit alles in overweging nemende maakt dat de commissie van oordeel is dat het verwijderen van de registraties in dit geval een onjuist beeld zou schetsen voor andere kredietverstrekkers. Een van de doelstellingen van het CKI is immers het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Daarnaast dient de consument ook zelf gedurende een langere periode beschermd te worden tegen overkreditering, waarbij de bewaarperiode van 5 jaar niet onredelijk is.

3.9 De commissie heeft kennis genomen van het standpunt van de consument dat hij geen baan in loondienst kan krijgen en daarom wederom als ondernemer aan de slag wil. Deze stelling wordt niet verder onderbouwd door de consument en passeert de commissie dan ook.

3.10 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft aangevoerd voor verwijdering van de registraties en dat de bank voldoende zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties. De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wet- en regelgeving opgenomen.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

1. *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.*
2. *(…)*
3. *(…)*
4. *(…)*
5. *(…)*
6. *(…)*
7. *(…) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.*
8. *(…)*
9. *(…)*
10. *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, tenzij er sprake is van:*
    a. *Een onterechte registratie;*
    b. *Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;*
    c. *Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.*
11. *(…)*

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. *„persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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:*

    a. *(…)*

    b. *(…)*

    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.*

(…)