Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0363
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG)

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem en verzoekt om verwijdering van de bijzonderheidscoderingen A en 2. De consument stelt dat hij door de negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst. Vervolgens heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De 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 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 Op 19 januari 2007 heeft de consument samen met zijn toenmalige echtgenote (hierna: de ex-echtgenote) een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten bij Crediet Maatschappij "De IJssel" B.V., de rechtsvoorgangster van de bank, met een kredietlimiet van € 50.000,-.

2.2 Kort na aanvang van het krediet zijn er betalingsproblemen ontstaan en is de overeenkomst opgenomen in het achterstandsproces van de bank. Daaropvolgend heeft er een zeer onregelmatig betalingsverloop plaatsgevonden. De bank heeft betaalafspraken met de consument gemaakt, die grotendeels niet door de consument zijn nagekomen. In 2011 is besloten de verschuldigde betalingen van de consument aan de bank, middels een akte van cessie, door de werkgever te laten voldoen. Vanaf september 2011 heeft de werkgever van de consument de betalingen aan de bank overgemaakt. De laatste betaling door de werkgever heeft de bank in januari 2018 ontvangen. Vervolgens zijn de betalingen uitgebleven. In maart 2018 heeft de bank via de werkgever van de consument vernomen dat de consument niet meer werkzaam is bij de werkgever. De achterstand is verder opgelopen. Op 8 mei 2018 heeft de bank bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) op naam van de consument een achterstandscode (A) gemeld. Vervolgens heeft de bank de vordering opgeëist en op 24 juli 2018 een bijzonderheidscode 2 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) laten plaatsen. Op 12 januari 2021 heeft de consument de vordering volledig voldaan en heeft de bank een einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar bij BKR en worden 12 januari 2026 verwijderd.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert verwijdering van de A2-codering die in het CKI is geplaatst. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een oneven-redig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd zijn met het beginsel van proportionaliteit. De consument heeft een groot belang bij de verwijdering van de registraties. Hij voert hiertoe het volgende aan:

- In 2007 heeft de consument met de ex-echtgenote het krediet bij de bank afgesloten. Voor afbetaling op het krediet heeft de consument maandelijks betalingen aan de bank gedaan tot het moment dat de ex-echtgenote werd betrapt op diefstal bij haar toenmalige werkgever (hierna: de werkgever). Zij bleek op dat moment een bedrag van ruim € 40.000,- te hebben ontvreemd. De consument en zijn toenmalige schoonvader hebben er toen alles aangedaan om het ontvreemde bedrag zo snel mogelijk terug te betalen.

De schoonvader heeft hiervoor een extra hypothecaire geldlening op zijn woning afgesloten. Gedurende deze periode heeft de consument regelmatig de keuze moeten maken tussen om of de werkgever te betalen of het betalen van andere rekeningen, waaronder de maandelijkse aflossing aan de bank.

- Enkele jaren later heeft de geschiedenis zich herhaald, waarbij ditmaal een bedrag van ca. € 18.000,- door de ex-echtgenote is ontvreemd. Wederom was ontslag op staande voet het gevolg en wederom heeft de consument moeten redden wat er te redden viel. Zijn toenmalige schoonouders waren niet meer bereid de consument te helpen en daardoor is de consument steeds verder in de financiële problemen gekomen. Toen zijn ex-echtgenote in 2016 weer betrapt werd op diefstal heeft de consument besloten de ex-echtgenote te verlaten.
- Na deze periode heeft de consument zijn huidige partner (hierna: de partner) ontmoet. In juli 2020 hebben zij samen een zoon gekregen. Omdat het krediet bij de bank niet was ingelost, was het niet mogelijk samen een huis te kopen, en is de consument bij de partner en hun zoon gaan wonen. Het met drie mensen wonen in een één-kamerappartement van 50m2 begint steeds lastiger te worden voor de consument. De consument en zijn partner willen daarom graag een woning kopen. Door de BKR-registraties is het echter niet mogelijk om een hypothecaire geldlening af te sluiten. Ook huren met een A2-codering is geen optie.
- Op 12 januari 2020 is het krediet bij de bank volledig ingelost, waardoor het geen doorlopend, maar een beëindigd krediet is geworden, echter wel met een A2-codering. De consument stelt dat hij, na jaren knokken voor het aflossen van schulden, veroorzaakt door de ex-echtgenote, eindelijk uit de financiële problemen is. Het zou zijn geluk en toekomst enorm in de weg staan, als hij nog vijf jaar zou moeten wachten tot de A2-codering bij BKR is verdwenen. Er staat geen enkele andere BKR-registratie op zijn naam. Een beter bewijs van een goede kredietwaardigheid en stabiele situatie is er niet. De consument heeft een prima salaris en de partner ook.
- Het is pertinent niet waar dat de ex-echtgenote aan de bank zou hebben doorgegeven dat de consument voor de afbetaling van het krediet zou zorg-dragen.

Het verweer

2.4 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registraties als volgt toegelicht.

Zij stelt dat, ter bescherming van zowel de consument als andere financiële kredietverstrekkers, er op dit moment geen reden is de terechte en op juiste wijze geplaatste negatieve BKR-registraties te verwijderen dan wel tot inkorting van de registratietermijn over te gaan. In het kader hiervan heeft de bank het volgende gesteld:

- Uit het betaalverloop heeft de bank niet anders dan kunnen constateren dat er sprake was van een problematische situatie. Vanaf de start van het krediet zijn incasso's gestorneerd en heeft er een zeer onregelmatig en slordig betaalverloop plaatsgevonden. Er zijn verschillende contactmomenten geweest waarbij de consument tal van verschillende redenen heeft doorgegeven waarom er niet is betaald. Betaalafspraken zijn door de consument niet nagekomen. Uiteindelijk is de vordering opgeëist.
- Het belang dat de consument heeft aangedragen is het kopen van een huis met zijn nieuwe partner. Een aanvraag voor een hypothecaire geldlening wordt momenteel vanwege de BKR-coderingen afgewezen. De consument stelt dat de achterstand is ontstaan doordat de ex-echtgenote geld heeft ontvreemd bij meerdere werkgevers waarna er een problematische financiële situatie ontstond. De bank heeft hierbij aangegeven dat dergelijke omstandigheden in de privésfeer van de consument natuurlijk heel vervelend zijn, maar dat deze omstandigheden in beginsel in de eigen risicosfeer van de consument vallen.
- Gezien het onzorgvuldig handelen van de consument, de betaalproblemen al meteen bij aanvang van het contract aan de orde waren en de problematische financiële situatie acht de bank disproportie niet aan de orde. De bank vindt het vervelend dat de consument op dit moment nu geen ander huis kan kopen, maar hecht veel waarde aan de vijfjaarstermijn van de registraties in het CKI. De bewaartermijn beoogt immers een periode te stellen waarbinnen de stabiele financiële situatie moet worden behouden en is tevens van belang om de consument te beschermen tegen overkreditering. In 2019 zijn er door de consument twee betalingen gedaan van € 150,- , in 2020 is er geen enkele betaling gedaan en in 2021 is de lening ingelost uit de opbrengst van de verkoop van het huis. Dit alles is vrij recent.
  De resterende bewaartermijn dient de consument volgens de bank te gebruiken om zich te bewijzen als iemand met goed besef van zijn financiële verplichtingen. Op dit moment kan niet gezegd worden dat er geen risico op overkreditering bestaat als de consument vrij is van BKR-registraties en weegt het algemeen belang van de registraties zeer zwaar.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de in het CKI geplaatste A2-codering moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Is de registratie van bijzonderheidscodes A en 2 technisch juist?

3.2 De commissie constateert dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties. De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. De commissie oordeelt dat de bank conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De registraties zijn daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG (de belangenafweging)

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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 registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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]

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

Om te kunnen oordelen of de registraties disproportioneel zijn, zal er 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.

3.5 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registraties. Hij heeft de wens een ruimere woning te kopen en, nu hij na al die jaren eindelijk uit de financiële problemen is, samen met de partner en hun zoon aan nieuwe toekomst te bouwen.

3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de A2-codering gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank voegt daaraan toe dat registratie bij BKR duidelijke afspraken kent, waaronder de vijfjaarstermijn. Er is in deze zaak geen sprake van een spoedeisend belang met disproportioneel gevolg. De lange periode dat de consument betalingsproblemen heeft gehad en de recente afwikkeling zijn volgens de bank genoeg redenen om de consument te beschermen tegen overkreditering.

3.7 De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-coderingen 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 realiseert zich dat de consument mede door gedragingen van de ex-echtgenote in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. De commissie merkt daarnaast op dat al meteen bij ingang van het krediet in 2007 er betalingsproblemen zijn geweest en de vordering pas zeer recentelijk, in januari 2020, in het geheel is voldaan. Sinds het voldoen van de vordering is pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken en zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.9 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op de voorgaande en de dermate grote betalingsproblemen van de consument in het verleden, ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuwe geldlening te verstrekken. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd de bank andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(…)

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, 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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…).

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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.
(…)