Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0441

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties, zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt dan ook 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; 5) de aanvullende reactie van de consument en 6) 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 hield een betaalrekening en een creditcard aan bij de bank.

2.2 In juni 2019 is door overbesteding op de creditcard een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening.

2.3 Op 9 maart 2021 is met betrekking tot de betalingsachterstand door de bank een A-codering (achterstand) en een 2-codering (opeising) geplaatst in het Centraal Krediet-informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.4 Op 3 januari 2023 heeft de consument de achterstand ingelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij werkt in de transportsector en wil voor zijn werk een grotere bakwagen leasen. Daarnaast woont hij bij zijn ouders en wil hij graag een eigen woning huren of kopen. Dit is door de BKR-registraties niet mogelijk. De schulden zijn destijds ontstaan doordat de consument werkloos raakte en niet direct een nieuwe baan vond. Daardoor kon hij niet meer aan zijn verplichtingen voldoen. Zodra hij hiertoe in staat was heeft hij een betalingsregeling getroffen, die hij versneld is nagekomen. Hij is in april 2022 een eigen onderneming gestart en verkeert hierdoor nu in een financieel stabiele situatie.

Het verweer

2.7 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 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank de BKR-registraties moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

3.2 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangsput.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1]

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

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 kredietverstrekker) 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 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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 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.

Technische juistheid

3.6 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.8 De commissie kan op basis van hetgeen de consument heeft aangevoerd niet vaststellen dat hij in een structureel stabiele financiële situatie verkeert. De consument stelt dat hij vanaf april 2022 over een stabiel inkomen beschikt. De consument heeft ter onderbouwing van zijn inkomsten enkele facturen van zijn bedrijf overgelegd. Op basis hiervan kan de commissie echter niet vaststellen wat het inkomen van de consument is. Ook op basis van de overgelegde bankafschriften van het bedrijf van de consument kan de commissie dit niet vaststellen.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Zonder nadere toelichting kan de commissie ook op basis van de afschriften van de privé-rekening van de consument het inkomen niet vaststellen. De consument heeft onderbouwd dat hij in 2022 een inkomen heeft ontvangen van € 19.163,-. Ondanks herhaalde verzoeken daartoe heeft de consument niet toegelicht of onderbouwd wat zijn inkomen in 2023 was. Het is de commissie daarom onduidelijk wat het inkomen van de consument nu precies is en of hij daadwerkelijk in een structureel financieel stabiele situatie verkeert. Daarbij neemt de commissie ook nog in overweging dat de consument stelt dat hij ongeveer € 2.000,- aan spaargeld in contanten heeft. Gezien deze beperkte spaarbuffer staat naar het oordeel van de commissie eveneens onvoldoende vast dat in de toekomst niet opnieuw financiële problemen zullen ontstaan.

3.9 De bank heeft bovendien aangevoerd dat met betrekking tot een in maart 2023 afgesloten zakelijke kredietovereenkomst inmiddels ook sprake is van BKR-coderingen in verband met betalingsachterstanden. Uit de door de bank overgelegde stukken blijkt dat per 11 december 2023 een A-codering is geplaatst en per 2 januari 2024 een 2-codering. De consument geeft aan dat deze coderingen het gevolg zijn van een miscommunicatie en dat dit inmiddels is opgelost. Hij zou hebben verzocht die coderingen (ook) te verwijderen. Desgevraagd heeft de consument niet onderbouwd dat deze coderingen het gevolg zijn van een miscommunicatie. Wel kan uit het dossier worden opgemaakt dat de consument hiervoor een betalingsregeling heeft getroffen en dat hij deze is nagekomen. Hieruit maakt de commissie op dat de financiële situatie van de consument kennelijk niet dusdanig is dat hij in staat is om een betalingsachterstand in één keer in te lopen. Hoewel het op zichzelf in het voordeel spreekt van de consument dat hij een betalingsregeling heeft getroffen – en die ook is nagekomen – maakt het feit dat er sprake is van nieuwe BKR-registraties dat de commissie niet kan vaststellen dat de financiële situatie van de consument dusdanig stabiel is dat hij niet langer dient te worden beschermd tegen overkreditering.

3.10 De commissie is gezien het voorgaande van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering en dat andere kredietverstrekkers in hun overweging een financiering aan de consument te verstrekken op de hoogte moeten zijn van de betaalhistorie van de consument. De belangenafweging valt dan ook 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 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

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. (...)