Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0356

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

Datum uitspraak	8 mei 2023
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. Belangenafweging. De consument stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties bij het BKR en zij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 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 De consument had in 2017 een betaalrekening en een studentenkrediet bij de bank.

2.2 De bank heeft de consument op 26 april 2017 via MijnING geïnformeerd over een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening (hierna: de roodstand). Zij werd verzocht om het tekort van € 215,61 binnen 10 werkdagen aan te vullen.
Ook werd zij in dat bericht gewezen op een mogelijke registratie bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Toen een betaling uitbleef, heeft de bank op 4 juni 2017 een achterstandscode A laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) BKR. Op 29 december 2017 bedroeg de roodstand € 250,19.

2.4 Op enig moment in 2017 is ook een betalingsachterstand ontstaan op het studentenkrediet. De bank heeft op 19 januari 2018 voor het studentenkrediet een achterstandscode A laten registreren in het CKI. Daarna heeft de consument een betalingsregeling getroffen met de bank, dat op 19 maart 2018 met een bijzonderheidscode 1 in het CKI is geregistreerd. Op 22 augustus 2019 is de betalingsachterstand ingelopen en heeft de bank een herstelcode H in het CKI laten plaatsen. Het studentenkrediet is op 28 januari 2020 beëindigd.

2.5 In 2020 is de consument een schuldhulptraject gestart, dat zij in 2022 succesvol heeft afgerond. Aan het eind van het traject heeft de bank de resterende vordering van de roodstand van ruim € 4.500,- afgeboekt. Vanwege de afboeking heeft de bank op 14 oktober 2022 bij het studentenkrediet in het CKI een bijzonderheidscode 3 laten plaatsen. Die datum is ook als werkelijke einddatum geregistreerd.

2.6 De consument heeft de bank op 30 januari 2023 per e-mail verzocht om de registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft het verzoek op 9 februari 2023 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

2.7 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank besloten de achterstandscode A voor het studentenkrediet te laten verwijderen uit het CKI, vanwege het ontbreken van een vooraankondigingsbrief. Voor het studentenkrediet heeft de bank met terugwerkende kracht per 1 oktober 2020 een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI, omdat de vordering toen is opgeëist.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties en zij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. Zij heeft haar stelling als volgt onderbouwd.

2.9 Ten eerste vormen de registraties een belemmering voor de consument om financieel vrij te leven. Zij heeft 18 jaar lang financiële problemen gehad, die zijn ontstaan vanwege oplichting, fraude en financiële uitbuiting door haar ex-partner. Zij heeft hard gewerkt om uit de schulden te komen, zij staat niet meer onder bewind en zij heeft een vast contract bij de overheid. De registraties geven haar het gevoel gevangen te zijn in de oude situatie. Ook geven de registraties geen realistisch beeld van haar huidige situatie.

2.10 Ten tweede kan de consument door de registraties geen auto leasen. Een leaseauto is betrouwbaar, veilig en het geeft haar vrijheid.

Zonder leaseauto loopt de consument het risico haar baan te verliezen en in de ziektewet te belanden. Het openbaar vervoer is voor haar geen optie, vanwege haar angst- en persoonlijkheidsstoornissen. Met een leaseauto kan zij naar haar (medische) behandelingen gaan en kan zij haar kinderen volgens een omgangsregeling bij hun vader ophalen. Een tweedehandsauto is financieel gezien geen optie. De consument is namelijk recent opgelicht bij de koop van een tweedehandsauto, waardoor al haar spaargeld nu op is.

2.11 Tot slot vormen enkel de registraties bij de bank een belemmering, nu de negatieve registraties bij andere kredietverstrekkers op verzoek van de consument zijn verwijderd.

Het verweer

2.12 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de bijzonderheidscodes 2 en 3 voor de roodstand en de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 1 en de herstelcode H voor het studentenkrediet uit het CKI moet laten verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat deze BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom enkel op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

Het juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG 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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 BKR-registraties berust op deze grondslag.[1]

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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.

De belangenafweging

3.6 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is onder punt 2.9 tot en met 2.11 van deze uitspraak weergegeven. De bank heeft daar tegenin gebracht dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank stelt dat alleen onder bijzondere omstandigheden besloten kan worden de registraties te verwijderen. Van dergelijke omstandigheden is volgens de bank geen sprake.

3.7 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 Allereerst begrijpt de commissie het belang van de consument om een overeenkomst voor een leaseauto aan te kunnen gaan. Dit belang heeft de commissie dan ook meegenomen in de belangenafweging. Verder spreekt het in het voordeel van de consument dat zij hulp heeft gezocht bij het oplossen van haar betalingsproblemen.

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

Ook weegt het in haar voordeel mee dat zij nu een vaste baan heeft, met een stabiel inkomen. Daar staat tegenover dat zij pas 1 jaar in dienst is bij haar werkgever. Dat is nog te kort om van een structureel stabiele financiële situatie te kunnen spreken.

3.9 Verder weegt in het nadeel van de consument mee dat de bank recent (in oktober 2022) ruim € 4.500,- heeft afgeboekt. Daarbij is het voor de registraties van de roodstand pas (bijna) 7 maanden geleden dat de bewaartermijn is ingegaan. De bewaartermijn van 5 jaar is er voor de consument juist om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.10 Als er een wat langere periode van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken en de consument dan (nog steeds) financieel stabiel is, kan zij een nieuw verwijderings-verzoek doen aan de bank. De bank zal mogelijk een andere afweging maken en de registraties dan laten verwijderen. Dan is mogelijk ook het saneringskrediet afgelost en heeft de consument verder geen schulden. Dan zal ook zwaarder wegen dat de consument een lange moeilijke periode achter de rug heeft en zij haar leven weer op orde heeft.

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 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 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 april 2022, 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.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 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. (…)*