Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0828

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. R. Imhof, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	3 november 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. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam in het CKI bij BKR zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner de heer [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: mr. [naam 2].

1.3 Na de hoorzitting hebben beide partijen nog een nadere reactie ingediend.

1.4 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 heeft in 2009 bij de bank een studentenkrediet afgesloten.

2.2 Met betrekking tot het studentenkrediet is door de bank op 4 juni 2017 een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Tevens heeft de bank een 2-codering (opeising) geplaatst, met als registratiedatum 8 januari 2019.

2.3 De consument had daarnaast een bankrekening bij de bank, waarop op enig moment een ongeoorloofde roodstand is ontstaan.

2.4 Met ingang van 1 oktober 2015 is de consument onder bewind gesteld.

2.5 Met betrekking tot de roodstand is door de bank op 28 maart 2018 een A-codering (achterstand) geplaatst. Op 8 januari 2019 is hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

2.6 In november 2018 heeft de kredietbank Limburg een betalingsvoorstel gedaan aan de bank. De totale schuldenlast van de consument bedroeg op dat moment € 19.759,47, verspreid over 17 schuldeisers. De vordering van de bank bedroeg € 4.925,36 en het betalingsvoorstel hield in dat de consument hiervan een bedrag van € 237,40 zou voldoen. De bank is met dit voorstel akkoord gegaan.

2.7 Op 9 augustus 2021 is het schuldentraject van de consument beëindigd. De consument heeft uiteindelijk – onder meer vanwege een erfenis – een bedrag van € 4.676,33 aan de bank voldaan. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

2.8 De bank heeft na afloop van de zitting de onder 2.2 genoemde A-codering verwijderd, omdat een vooraankondigingsbrief ontbrak. De overige coderingen zijn in stand gebleven.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Op het moment dat de betalingsproblemen ontstonden, heeft de consument hulp ingeschakeld van een accountant om haar financiën weer op orde te krijgen. Helaas heeft de accountant de problemen alleen maar groter gemaakt. Op 1 oktober 2015 is de consument vervolgens onder bewind gesteld. Ook haar bewindvoerder liet het echter afweten en heeft veel fouten gemaakt, waardoor niet is gestart met het oplossen van de schulden. Pas toen een andere bewindvoerder het overnam, is het traject goed opgestart. Via de schuldhulpverlening van de gemeente is een regeling getroffen met alle schuldeisers en op 9 augustus 2021 is dit traject afgerond. Als de consument direct goed was geholpen met het oplossen van haar schulden waren deze niet zo hoog opgelopen en was ze hier al veel eerder vanaf geweest.

2.11 De consument wordt daarnaast op dit moment door de registraties belemmerd om door te gaan met haar leven. Zij kan met deze registraties geen kredieten afsluiten en ook bijvoorbeeld geen huis kopen. Ze wil de moeilijke periode graag afsluiten en de registraties zorgen ervoor dat dit niet kan.

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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie dient het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder te wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit zal hieronder worden toegelicht.

Technische juistheid registraties

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

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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 uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke (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] 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.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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 verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.

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

Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

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

Belangenafweging

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

3.8 Het door de consument gestelde belang bij verwijdering is er met name in gelegen dat zij graag de moeilijke periode wil afsluiten en hierin door de BKR-registraties wordt belemmerd. Hoewel de commissie begrip heeft voor deze wens, volgt hieruit niet een directe noodzaak om tot verwijdering over te gaan. Bovendien is ter zitting gebleken dat (de partner van) de consument ondanks deze BKR-registraties een persoonlijke lening heeft kunnen afsluiten van ruim € 16.000,-. Dat het voor de consument en haar partner onmogelijk is om met deze registraties bijvoorbeeld een sport- of telefoonabonnement af te sluiten is de commissie dan ook niet voldoende gebleken.

3.9 Daarnaast is onvoldoende gebleken dat de consument momenteel in een dusdanig structureel financieel stabiele situatie verkeert dat zij niet langer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering. De commissie weegt daarbij met name mee dat de consument over een beperkte spaarbuffer beschikt en op dit moment onvoldoende vaststaat dat in de toekomst niet opnieuw financiële problemen zullen ontstaan.

3.10 De commissie is alles afwegende van oordeel dat het op dit moment nog te vroeg is om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan. Het is ongeveer twee jaar geleden dat de vordering is voldaan. Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat zij uiteindelijk een groot gedeelte van de vordering alsnog heeft voldaan, blijkt uit het dossier dat de betalingsproblemen dermate groot zijn geweest, en lang hebben geduurd, dat er op dit moment een dwingend gerechtvaardigd belang is van de bank dat prevaleert boven het belang van de consument. Het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument speelt daarbij ook een rol. Uit het dossier volgt verder weliswaar dat de schuldensituatie van de consument mogelijk langer heeft voortgeduurd vanwege een slecht functionerende bewindvoerder, maar daaruit volgt niet dat de schulden bij een goed functionerende bewindvoerder dusdanig veel eerder opgelost zouden zijn dat de bewaartermijn van de BKR-registraties al zou zijn verstreken.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

De commissie acht het wel aannemelijk dat de consument in dat geval eerder van de schulden af was geweest, maar dit is gezien het voorgaande onvoldoende om nu tot verwijdering over te gaan. De commissie is 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.

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging op dit moment uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen. De commissie merkt daarbij op dat als er niet opnieuw financiële problemen ontstaan, de belangenafweging in de toekomst mogelijk wel in haar voordeel zal uitvallen. De consument kan in voorkomend geval opnieuw een verzoek doen bij de bank om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan.

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

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. (...)