Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0961
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 november 2022
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 zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de krediet-verstrekker bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 met roodstandfaciliteit aan bij de bank.

2.2 Op 20 augustus 2018 is vanwege een betalingsachterstand een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 18 maart 2019 is daaraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

2.4 Op 21 augustus 2020 hebben partijen een betalingsregeling getroffen, waarbij de consument maandelijks € 50,- zou aflossen.

2.5 Op 4 november 2020 heeft de consument de schuld volledig afgelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum in het CKI is geplaatst.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De betalingsachterstanden zijn ontstaan in een periode dat zij vanwege familieomstandigheden in Suriname verbleef en geen inkomsten had. Zij verbleef hier sinds november 2015. Doordat er vanwege haar vertrek geen geld meer binnenkwam op haar rekening, ontstond een ongeoorloofde roodstand. Vanwege haar verblijf in Suriname was zij hiervan niet op de hoogte. De consument beschikte ook enige tijd niet over een telefoon, waardoor zij niet kon inloggen op haar bankrekening. In mei 2019 is zij teruggekeerd naar Nederland en toen zij in 2020 een baan kreeg heeft zij een betalingsregeling getroffen, die zij versneld heeft afgelost. Inmiddels is de financiële situatie van de consument (en haar partner) stabiel. De consument zou graag een huis willen kopen, maar door de BKR-registraties is dit niet mogelijk.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de vordering. Voor zover van belang zal daarop hierna worden ingegaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst 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 uitgangsput.

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 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] 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 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]

3.6 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.

---

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

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Belangenafweging

3.7 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. Daarbij is het volgende van belang.

3.8 De consument heeft onvoldoende belang gesteld bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument heeft ter zitting verklaard dat zij graag op termijn een huis wil kopen, maar niet gesteld en ook niet gebleken is dat er op korte termijn een noodzaak bestaat om een huis te kopen. De consument heeft verklaard dat zij graag nog een kind zou willen en dat haar huidige huis daarvoor wat krap is, maar door de consument is niet gesteld dat het in haar huidige huis niet mogelijk is om haar gezin uit te breiden. Naar het oordeel van de commissie is het enkele feit dat de consument graag groter zou willen wonen op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan.

3.9 Daarnaast is de consument pas recent gestart met een nieuwe baan, waar zij een tijdelijk contract voor een jaar heeft. De consument heeft in augustus 2020 een betalingsregeling getroffen, omdat zij voor die tijd geen baan en geen inkomsten had. De consument heeft dan ook pas een relatief korte periode een inkomen. Het is daarom op dit moment nog te vroeg om te spreken van een structureel stabiele financiële situatie.

3.10 De commissie is 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 betalingsregeling heeft getroffen en die versneld heeft afgelost, zijn de betalingsproblemen dermate groot geweest, en hebben die lang geduurd, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaal-historie van de consument. De consument heeft zich immers lange tijd onbereikbaar gehouden voor de bank en heeft er na de BKR-registratie nog ruim twee jaar over gedaan om de vordering te voldoen. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering en 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 de financiële situatie van de consument gelijk blijft, 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 een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 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 2 weken 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.

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. (…)