Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0590
(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 maart 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de achterstands- en herstelcodering (AH) in het CKI. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de registratie van deze coderingen disproportioneel is. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de coderingen en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. Het verzoek tot verwijdering van de AH 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 In oktober 2017 heeft de bank een doorlopend krediet (hierna: 'het krediet') verstrekt aan de consument en zijn partner. Het krediet met een limiet van € 3.000,- heeft de bank op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: 'het CKI') van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'Stichting BKR') laten registreren.

2.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Vanaf 2018 zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Vanwege oplopende betalingsachterstanden heeft de bank per 5 maart 2020 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI.

2.4 De consument heeft de maandtermijnen van februari en maart 2021 niet voldaan.

2.5 Op 13 april 2021 heeft de consument samen met zijn partner een koopovereenkomst voor een woning ondertekend. De aanvraag voor het verkrijgen van de hypothecaire geldlening is afgewezen.

2.6 In april 2021 heeft de consument een betalingsachterstand van € 180,- voor een periode van 62 dagen. De consument heeft het krediet op 28 april 2021 volledig terugbetaald en de bank heeft per 29 april 2021 een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. In het reglement CKI is opgenomen dat de achterstandscode (A) in een dergelijk geval vijf jaar na het plaatsen van de werkelijke einddatum verwijderd wordt.

2.7 De consument heeft aan de bank gevraagd de achterstandscode op zijn naam vroegtijdig uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Wel heeft de bank op dat moment per 27 januari 2021 een herstelmelding doorgegeven aan Stichting BKR. In het reglement CKI is opgenomen dat de coderingen (AH) in een dergelijk geval vijf jaar na het plaatsen van de werkelijke einddatum verwijderd worden. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument doet een beroep op de disproportionele gevolgen van de registraties in het CKI. Hij stelt dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van deze registraties zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan. De registraties dienen volgens de consument geen redelijk belang. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- Door de registraties kunnen de consument en zijn huidige partner geen hypothecaire geldlening afsluiten. De consument woont nu in een huurwoning met hoge maandlasten en wenst lagere. Een andere huurwoning is voor de consument geen mogelijkheid, omdat het gezamenlijke inkomen van hem en zijn partner te hoog is om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning en de huurprijzen in de private sector buitengewoon hoog liggen.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

- Verder wil de consument graag een private lease contract voor een auto en een creditcardovereenkomst afsluiten, maar dit lukt niet vanwege de registraties.
- In 2012 heeft de consument samen met zijn broer en vader een onderneming overgenomen. Vanwege de financiële crisis raakte de onderneming begin 2014 in de financiële problemen en hebben zij enkele maanden later moeten besluiten om het faillissement aan te vragen. De afwikkeling van het faillissement ging gepaard met hoge uitgaven waaronder het terugbetalen van een krediet afgesloten bij een kennis en advocaatkosten. In dezelfde periode heeft de consument twee kinderen gekregen waardoor de huishoudelijke uitgaven stegen. Vanwege de gestegen lasten voelde de consument zich genoodzaakt om verschillende kredieten aan te vragen om in het levensonderhoud te voorzien. Begin 2020 was de consument niet meer in staat om zijn betalingsverplichtingen na te komen en is de achterstand bij de bank ontstaan. Vervolgens heeft de consument een rechtszaak verloren en door de kosten die daarmee gemoeid waren, was hij niet meer in staat om de achterstand bij de bank te herstellen. Van een problematische schuldensituatie is geen sprake geweest, het ging slechts om € 180,- en de consument is nagenoeg al zijn betalingsverplichtingen nagekomen.
- Inmiddels beschikken de consument en zijn partner beiden over een vaste aanstelling en hun inkomenssituatie is stabiel. De financiële positie van de consument is hierdoor fors verbeterd en niet vergelijkbaar met het moment waarop de achterstand ontstond. De consument heeft de openstaande vordering volledig voldaan en alle zaken met betrekking tot het faillissement afgehandeld.
- Verder stelt de consument dat de bank de herstelmelding (H) te laat heeft verricht.

2.9 De consument vordert dat de bank de AH op zijn naam uit het CKI van het BKR laat verwijderen.

Het verweer

2.10 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 erom of de bank de AH moet (laten) verwijderen uit het CKI. Tussen partijen is niet in geschil dat de AH door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de H te laat is geplaatst. Verder stelt de consument dat de coderingen dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft en het belang van de bank daar ondergeschikt aan is. De commissie is van oordeel dat de registraties in het CKI niet verwijderd moeten worden en licht dat als volgt toe.

Herstelcodering

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het reglement CKI achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. Een van deze verplichtingen voor de bank is om een herstelmelding te verrichten in het geval dat de achterstand door de consument is ingelopen. Deze melding moet de bank zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen vier weken nadat het feit zich heeft voorgedaan, verrichten. De consument heeft gesteld dat de bank het inlopen van de achterstand te laat heeft gemeld.

3.3 Uit het dossier volgt dat de consument de achterstand op 27 januari 2021 heeft ingelopen en de bank heeft begin maart 2022 per e-mail aan de consument bericht de herstelmelding per 27 januari 2021 te laten plaatsen in het CKI.

3.4 De commissie oordeelt dat de bank de herstelmelding niet binnen de gestelde termijn van vier weken heeft doorgegeven aan Stichting BKR waardoor de registratie in de periode van februari 2021 tot begin maart 2022 geen getrouw beeld van de werkelijkheid heeft weergegeven. Deze onzorgvuldigheid van de bank kan echter niet leiden tot verwijdering van de AH. In het belang van een goed werkend CKI blijft een melding na de termijn van vier weken namelijk ook geldig.[2] Wel verzoekt de commissie de bank om hier in de toekomst alerter op te zijn.

Is de registratie disproportioneel?

3.5 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[3] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De registratie in het CKI houdt 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. 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 registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[4] Daarin is bepaald 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 zwaarder wegen dan die belangen.

[2] Zie hiervoor artikel 11 reglement CKI.
[3] De relevante passages uit de AVG zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[4] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 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 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.[5]

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

Belangenafweging

3.9 De consument heeft als reden benoemd dat hij geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. Bovendien kan hij geen private-lease contract en creditcardovereenkomst aangaan.

3.10 De bank heeft aangevoerd 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 ziet in deze zaak geen reden om af te wijken van de bewaartermijn van vijf jaar. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat het slechte betaalverloop en de houding van de consument de registraties rechtvaardigen. De bank heeft toegelicht dat de consument niet heeft gereageerd op de contactpogingen die de bank heeft gedaan om met de consument in contact te komen om een oplossing te zoeken. Tot slot heeft de bank aangevoerd de herstelcodering te hebben doorgegeven per 27 januari 2021 en zouden deze coderingen volgens haar geen belemmering meer moeten opleveren voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

3.11 De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties 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.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument door het faillissement van zijn onderneming en de afwikkeling daarvan in een vervelende schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheid ligt echter wel in zijn risicosfeer.

[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Daarbij merkt de commissie op dat het de keuze van de consument is geweest om de kosten voortvloeiende uit het faillissement te voldoen en niet het geringe bedrag dat openstond bij de bank. De commissie merkt daarnaast op dat de betalingsproblemen al vrij snel na de verstrekking van het krediet zijn ontstaan, onbetwist gesteld is dat de consument niet samen met de bank naar een oplossing heeft gezocht, ook na het plaatsen van de herstelcodering niet aan zijn betalingsverplichting kon voldoen en de vordering pas zeer recentelijk, in april 2021, heeft 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. Daarbij volgt de commissie de stelling van de bank dat een AH niet in de weg hoeft te staan aan het verkrijgen van een financiering.

3.13 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op de recente betalingsproblemen van de consument, 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 dan ook af.

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 het Algemeen Reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 10 Wat moet worden gemeld bij Stichting BKR

1. (…)
2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
   a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;
   b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
   c de beëindiging van de overeenkomst.
   (…)

Artikel 11 Binnen welke termijn moet worden gemeld

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BK. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 14 Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd?

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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.

2 (…)

5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
   Bij afgelopen overeenkomsten worden achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
   (…)

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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. (…)