Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1004

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties wijst de commissie af omdat de belangen bij handhaving daarvan zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan.

1. 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 en 3) het verweerschrift van de bank en de aanvulling daarop.

1.2 De consument is meermaals in de gelegenheid gesteld op het verweer van de bank te reageren maar heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

1.3 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2006 bij de bank een studentenkrediet afgesloten van € 2.250,-. Dit doorlopend krediet (hierna: krediet) is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 Nadat er betalingsproblemen ontstonden is op 4 augustus 2013 in het CKI een achterstandscodering geplaatst.

Op 7 augustus 2013 is de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.
Op 3 september 2013 is de bijzonderheidscode 3 (afboeking) in het CKI geplaatst en is de inning van de vordering aan de incasso-partner van de bank overgedragen.

2.3 De consument en haar huidige partner zijn op 28 mei 2018 toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna: WSNP). Op 27 mei 2021 is de WSNP geëindigd met een zogenoemde schone lei verklaring voor de consument en haar partner. Naar aanleiding hiervan is aan de bijzonderheidscode 3 in het CKI de einddatum van 20 juli 2021 gekoppeld.

2.4 In een brief van de bewindvoerder van 4 augustus 2021 staat dat aan de concurrente crediteuren een uitkering is gedaan van circa 19,03%. Dit betekent dat aan de bank een bedrag van € 851,79 is uitgekeerd en haar vordering voor het overige definitief is afgeboekt.

2.5 De consument heeft twee brieven van de fiscus overgelegd. In de eerste brief van 5 februari 2021 staat dat de consument zich nog niet formeel als gedupeerde in de Toeslagenaffaire heeft aangemeld. In de tweede brief van 22 juni 2021 bevestigt de fiscus haar verzoek om herbeoordeling van de toeslagen.

2.6 De bank heeft de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 gewijzigd naar 27 mei 2021, de datum waarop het WSNP-traject eindigde.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de registraties worden verwijderd omdat zij erdoor belemmerd wordt in het verkrijgen van een financiering voor een aan te kopen woning. Ook lukt het haar vanwege die registraties niet om een andere woning te huren. Verhuurders willen dat een kredietoverzicht van de registraties wordt overgelegd en wijzen na bestudering van dat overzicht de consument vervolgens af. De consument heeft belang bij andere woonruimte. Hun huidige appartement is klein en gelegen in een onrustige buurt. De consument die ook nachtdiensten draait komt niet aan haar rust toe.

2.8 Hiernaast heeft de consument gesteld dat de aan de bijzonderheidscodering 3 gekoppelde datum niet juist is. Dit moet de datum zijn van het vonnis (27 mei 2021) waarbij de schone lei verklaring werd verleend.

2.9 Voorst heeft de consument gesteld dat zij vanuit het buitenland als tiener in Nederland is aangekomen en zij is uitgehuwelijkt maar dit huwelijk geen stand hield. Hierop is de consument elders gaan wonen en heeft ze kredieten afgesloten waarna op een bepaald moment betalingsproblemen zijn ontstaan.

2.10 Nadat de fiscus loonbeslag heeft gelegd zijn de consument en haar huidige partner toegelaten tot een WSNP-traject. Dit traject is inmiddels afgerond met een schone lei verklaring.

2.11 De financiële situatie van de consument en haar huidige partner is stabiel. De consument is sinds de zomer 2021 zelfstandig ondernemer en haar partner geniet inkomsten uit dienstbetrekking. Er zijn geen problematische schulden of betalingsachterstanden.

2.12 De consument heeft tot slot nog aangevoerd gedupeerde te zijn geworden van de Toeslagenaffaire maar op dit moment niet in staat te zijn daarover onderliggende stukken in te sturen.

Het verweer

2.13 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 het om?

3.1 De commissie stelt vast dat de bank de registratiedatum ter zake de 3-code inmiddels heeft aangepast naar de datum waarop de schone lei verklaring is verleend. Dit heeft als gevolg dat de vraag resteert of de coderingen verwijderd moeten worden. De commissie beantwoordt die vraag ontkennend en licht dit oordeel als volgt toe.

Belangenafweging

3.2 Aangezien de consument van mening is dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat haar belangen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de bank bij handhaving ervan, zal de commissie de aangevoerde belangen tegen elkaar afwegen.

3.3 Dit verzoek van de consument wordt 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.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 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-registratie berust op deze grondslag.[1] 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.[2]

3.5 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties toegelicht, zie hiervoor hetgeen is vermeld in de overwegingen 2.7 tot en met 2.12.

3.6 De bank heeft zich tegen de vordering van de consument verweerd en aangevoerd dat het belang om de coderingen te handhaven gelegen is in de doelstellingen van het CKI te weten de bescherming tegen overkreditering van de consument en het beperken van de financiële risico's bij andere kredietverstrekkers. De bank heeft hieraan toegevoegd dat het feit dat de financiële positie van de consument stabiel is mede voorkomt uit het schuldsaneringstraject waarbij vele schuldeisers een groot deel van hun vordering hebben afgeboekt. Voorts heeft de bank gewezen op het belang en de relevantie van de vijf jaar durende bewaartermijn in combinatie met de verstreken periode in dit geval. De bank is enerzijds van mening dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering. En anderzijds heeft de bank gesteld dat de door de consument aangedragen belangen niet het vroegtijdig verwijderen van de bewaartermijn rechtvaardigen. De bank is van mening dat de coderingen moeten worden gehandhaafd.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor onder 3.5 is overwogen, voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden. In dit geval dienen de belangen van de bank zwaarder te wegen dan de belangen van de consument. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

3.8 Gedurende langere tijd kwam de consument haar betalingsverplichtingen niet na. Ook al liggen daaraan persoonlijke omstandigheden ten grondslag, die omstandigheden vallen binnen de risicosfeer van de consument.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hiernaast wordt relevant geacht dat het WSNP-traject recent is afgerond en, zoals door de bank is aangevoerd, de eventuele financiële stabiliteit daarmee verband houdt. De commissie onderkent mede daarom het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te hebben van de betaalhistorie van de consument. Ook wordt van belang geacht dat pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. In de komende periode zal moeten blijken of de consument voldoende stabiel blijft. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering worden beschermd.

3.9 De door de consument gestelde belangen ter zake het kopen of het huren van een andere woning, zijn niet of onvoldoende onderbouwd. Bijzondere omstandigheden waaruit zou zijn af te leiden dat het noodzakelijk is dat op korte termijn een andere woning moet worden gekocht of gehuurd, zijn niet door de consument aangevoerd.

3.10 De commissie ziet daarom geen aanleiding om het belang van de consument op dit moment zwaarder te laten wegen dan het belang bij handhaving van de coderingen. De commissie wijst het verzoek de coderingen vroegtijdig te verwijderen af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- und regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. 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 12 Reglement CKI

1.

   a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.

   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

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.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR.
   De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.