Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1008

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	29 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registratie 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 er is gebeurd

2.1 De consument had een studentenkrediet van € 1.000,- bij de bank. Op enig moment in 2017 is er een achterstand ontstaan in de maandelijkse betalingen van het studentenkrediet. De bank heeft vervolgens op 6 april 2017 een achterstandscode A laten plaatsen, op 14 september 2017 een herstelcode H en daarna, op 4 december 2017 opnieuw een achterstandscode A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 De consument heeft in 2018 de bank een voorstel gedaan om de schuld tegen finale kwijting af te kopen. De bank is akkoord gegaan met het voorstel en zij heeft daarbij de rest van de schuld afgeboekt, in totaal € 1.057,12. Zij heeft vervolgens op 14 juni 2018 de bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum laten plaatsen in het CKI.

2.3 Op 29 juni 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht de registraties te verwijderen. De bank heeft het verzoek op 30 juni 2022 per e-mail afgewezen. Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank alsnog besloten de achterstandscode(s) A en de herstelcode H uit het CKI te verwijderen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank de registratie verwijdert uit het CKI, omdat het handhaven van de registraties niet meer proportioneel is.

2.5 Ten eerste is de situatie van de consument drastisch veranderd ten opzichte van toen de schuld was ontstaan. Sindsdien heeft de consument een opleiding gevolgd, een diploma gehaald en verdient hij € 3.400,- bruto per 4 weken. Daarbij maakt hij geen nieuwe schulden. Ten tweede belemmert de registratie hem om door te gaan met zijn leven, het belemmert hem in zijn carrière en hij kan door de registraties geen andere woning huren. De registraties zijn hiervoor niet bedoeld. Ten derde stelt de consument dat de registraties weg kunnen, omdat het doel van BKR is om mensen te helpen gezond betaalverkeer te hebben en dit voor de consument niet (meer) nodig is.

2.6 Tot slot stelt de consument dat de bank zelf akkoord is gegaan met de kwijtschelding van de resterende schuld en dat zij dit daarom niet tegen hem mag gebruiken.

Het verweer

2.7 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

De vraag die aan de commissie is voorgelegd

3.1 De vraag die de commissie beantwoord is of bank de registratie moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht is de registratie te verwijderen. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

De registratie is technisch juist

3.2 De commissie oordeelt dat de bijzonderheidscode 3 correct is geplaatst en dus technisch juist is. In zoverre is verwijdering van de registratie dus niet gerechtvaardigd.

3.3 De bank is namelijk op grond van het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is zij verplicht het met een bijzonderheidscode 3 te melden als zij een bedrag van € 250,- of meer afboekt.[2]

3.4 In dit geval is in voldoende mate vast komen te staan dat de consument de schuld bij de bank tegen finale kwijting heeft afgekocht, waarna de bank op 14 juni 2018 een resterend schuldbedrag van € 1.057,12 heeft afgeboekt en de bijzonderheidscode 3 in het CKI heeft laten plaatsen.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.5 Nu de bijzonderheidscode 3 terecht is geplaatst en technisch juist is, zal de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of deze registratie verwijderd moet worden.

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[3] De registratie houdt namelijk een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[4] De verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig 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.[5]

3.7 De consument heeft altijd het recht om vanwege met hem specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[6] De bank stopt met de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Als het bezwaar van de consument slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

3.8 De registraties blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. Dat betekent dat de registratie in dit geval tot 14 juni 2023 zichtbaar blijft op de overzichten van BKR.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
[2] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[3] De relevante passages uit de AVG zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen.
[4] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[5] Zie artikel 6 lid 1 sub f AVG en de uitspraak HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

Om te bepalen of hiervan in het voordeel van de consument moet worden afgeweken, moet de bank aantonen dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.9 De bank heeft aangevoerd dat het belang bij registratie tweeledig is. Enerzijds worden consumenten door registratie beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.[8] Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van de cliënt als ter bescherming van de financiële sector. De commissie oordeelt dat de consument daartegenover onvoldoende heeft onderbouwd wat zijn belang is bij het verwijderen van de registratie. De consument moet namelijk aangeven waarom in zijn specifieke geval de registratie moet worden verwijderd.[9] De consument moet dit belang concreet maken en onderbouwen.

3.10 De consument heeft in deze procedure gesteld dat zijn financiële situatie drastisch is veranderd sinds hij zijn schuld in 2018 heeft afbetaald. Zo heeft hij inmiddels een opleiding gevolgd, een diploma behaald en een goede baan gekregen waarbij hij bruto minimaal € 700,- per week verdient. Hij heeft echter onvoldoende toegelicht waarom hij op dit moment een woning wil huren of kopen en waarom de bewaartermijn niet kan worden afgewacht. De wens om een andere woning te huren of kopen is op zichzelf begrijpelijk, maar is zonder nadere toelichting onvoldoende doorslaggevend voor de beantwoording van de vraag of de registratie verwijderd moeten worden. Ook heeft de consument zonder nadere toelichting gesteld dat hij door de registratie niet verder kan met zijn leven. De consument is meermaals verzocht om zijn eventuele verdere belang(en) bij verwijdering van de registratie toe te lichten en te onderbouwen, maar heeft hierop in het geheel niet gereageerd.

3.11 Het gevolg hiervan is dat de zwaarwegende belangen bij handhaving van de registratie in dit geval zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Hierbij speelt ook mee dat de financiële situatie van de consument momenteel mogelijk beter is dan die in het verleden was, maar dat dit mede te danken is aan het feit dat de bank een deel van haar vordering op de consument heeft moeten afboeken. De conclusie is dat de registratie gehandhaafd blijft tot het aflopen van de bewaartermijn op 14 juni 2023.

[8] Dit blijkt uit artikel 3 reglement CKI.
[9] Zie ook Kifid GC nr. 2022-0535, overweging 3.8, te vinden op www.kifid.nl.

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 het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

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.

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.*

(…)