Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0103

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De vordering van de consument om de negatieve coderingen A2 te verwijderen wordt afgewezen. De commissie heeft de belangen van de consument tegen de belangen van de bank afgewogen en naar aanleiding daarvan geoordeeld dat de belangen tot handhaving van de registraties op dit moment zwaarder wegen. De vordering van de consument wordt daarom 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; 5) de aanvullende stukken van de consument op verzoek van Kifid; en 6) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. In februari 2020 is op deze betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. In januari 2021 is tussen partijen een betalingsregeling afgesproken. Deze is door de consument niet nagekomen.

2.2 Bij brieven van 6 juni 2021, 1 oktober 2021 en 9 november 2021 heeft de bank de consument gewaarschuwd voor een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) indien de ongeoorloofde roodstand niet wordt aangevuld.

Op 22 september 2022 heeft de bank de ongeoorloofde roodstand opgeëist middels een bericht in de inbox van het internetbankieren van de consument. Daarna heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan een incassobureau.

2.3 De bank heeft de volgende registraties laten plaatsen bij BKR:
- een A codering per 30 november 2021;
- een 2 codering per 22 september 2022;
- een werkelijke einddatum per 18 augustus 2023.

2.4 De consument heeft samen met zijn partner in augustus 2023 een woning gekocht en stuitte bij de aanvraag voor een financiering op de negatieve BKR-registraties. Hij heeft contact opgenomen met de bank en de gehele vordering (circa € 5600,-) in één keer voldaan. Daarna heeft hij zich beklaagd bij de bank over deze registraties en heeft hij om verwijdering daarvan verzocht. De bank heeft zijn verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert dat de op zijn naam gestelde negatieve registraties bij BKR, worden verwijderd. Hiertoe heeft hij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.6 De consument en zijn partner zijn zich bewust geworden van de negatieve registraties nadat hun financieringsaanvraag ten behoeve van de aankoop van een woning in augustus 2023 is afgewezen. De consument heeft eerdere berichtgeving van de bank over de registraties niet opgemerkt.

2.7 De oorzaak van de achterstand is terug te voeren op een aantal factoren. De achterstand is ontstaan in corona-tijd. De werkvergunning van de consument is toen verlopen en hij kreeg geen toestemming van de IND om in Nederland werkzaam te zijn. Het is een zware periode geweest voor de consument. Zo hadden hij en zijn partner hierdoor enige tijd geen vaste woon- en verblijfplaats. Zijn partner is bovendien ook getroffen door een inkomensterugval. Zij heeft niet kunnen werken vanwege medische klachten gedurende haar zwangerschap.

2.8 Hun intentie is echter altijd goed geweest en ze zouden hun schulden afbetalen. Aan hun betaalmoraal hoeft niet te worden getwijfeld. Door de persoonlijke omstandigheden is er echter een periode geweest dat de consument mentaal niet in staat was om contact te onderhouden met de bank. De consument heeft zich inmiddels herpakt en zijn schuld volledig voldaan. Van de situatie zoals deze was is geen sprake meer. De consument heeft (tijdelijk) werk en hij heeft een intentieverklaring van zijn werkgever ingebracht. Daarnaast is hij een eigen onderneming begonnen. Ook zijn partner heeft een tijdelijke arbeidsovereenkomst. Hun financiële situatie is stabiel.

2.9 De consument heeft een zwaarwegend belang bij de verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Hij en zijn partner wensen een woning te kopen. Hij woont met zijn gezin in een huurwoning boven een restaurant.

De woning is erg klein en zeer onpraktisch. Zo is de partner van de consument van hun gevaarlijke trap gevallen en heeft zij letsel opgelopen. Daarnaast hebben zij overlast van knaagdieren door het ondergelegen restaurant. Het zijn zeer onwenselijke woon-omstandigheden, zeker met een klein kind. Ze hadden een passende woning gevonden maar hebben de koop moeten ontbinden vanwege de registraties, die hen belemmerden in het verkrijgen van een financiering. De consument stelt dat gelet op het voorgaande, zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan het belang van de bank om deze te handhaven.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Hiertoe heeft zij, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.11 Hoewel de wens van de consument om voor zichzelf en zijn gezin een geschiktere woning aan te kopen heel begrijpelijk is, is de bank op dit moment van mening dat nog geen sprake is van financiële stabiliteit en onder andere daarom haar belangen bij handhaving van de BKR-registraties zwaarwegender zijn dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Dit baseert de bank onder meer op de aanhoudende ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument, de ontbrekende cijfers van de onderneming die de consument kennelijk is gestart, de informatie die de bank heeft aan de hand van de zakelijke rekening die de consument aanhoudt bij de bank, het feit dat de consument een lening is aangegaan om de door de bank opgeëiste vordering af te betalen, alsook het feit dat het dienstverband van de consument op korte termijn eindigt.

De bank wijst er daarnaast op dat pas zeer recent een einde is gekomen aan een langdurig en moeizaam incassotraject. Het is in het belang van de betrouwbaarheids- en de kredietwaardigheidstoets dat een potentiële financier het recht moet hebben om over het recente financiële verleden van een geregistreerde tenminste vragen te kunnen stellen. Daarnaast dient de consument naar het oordeel van de bank langer beschermd te worden tegen het risico van overkreditering. De bank geeft aan dat na het verstrijken van een langere periode waarbij meer inzicht is in de financiële situatie van de consument en geconcludeerd kan worden dat sprake is van duurzame financiële stabiliteit, de bank mogelijk tot een andere afweging zal komen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze klacht ziet de commissie zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de BKR-registraties van de consument te laten verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze registraties moeten worden verwijderd omdat hij daarbij een (zwaarwegend) belang heeft.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 Dit verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke 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. 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.[1]

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

Belangenafweging

3.6 De commissie maakt uit het dossier op dat de consument een moeilijke tijd heeft gehad en de commissie heeft begrip voor de wens van de consument om samen met zijn partner voor hun gezin een meer geschikte woning te kopen.

3.7 De commissie acht het met name van belang dat er nog maar een heel korte periode is verstreken van de registratietermijn van 5 jaar, en dat niet voldoende is gebleken van een structureel stabiele financiële situatie bij de consument.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De stelling van de consument dat hier wel sprake van is, is door de bank gemotiveerd betwist waarbij de bank onder meer heeft verwezen naar het ontbreken van cijfers van de onderneming van de consument, onzekerheid over de voortgang met betrekking tot het dienstverband van de consument en de omstandigheid dat de consument de opgeëiste vordering heeft ingelost middels het aangaan van een lening bij een derde. De commissie merkt daarbij op dat de bewaartermijn van 5 jaar juist is bedoeld om de consument de gelegenheid te bieden in een betere stabiele positie te komen en die te behouden.

3.8 De commissie is van oordeel dat het op dit moment te vroeg is de BKR-registraties te verwijderen. Het belang van de aankoop van een meer geschikte woning weegt naar het oordeel van de commissie niet zwaarder dan het dwingende gerechtvaardigde belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties. Uit de overgelegde stukken blijkt niet de (absoluut directe) noodzaak tot een verhuizing op korte termijn. De commissie is daarom van oordeel dat de belangen van de bank en de financiële sector op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument.

3.9 Gelet op het vorenstaande wijst de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van de registraties af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 oktober 2023, 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 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.