Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0996

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	28 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de negatieve registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Het verwijderingsverzoek 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 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 is er gebeurd?

2.1 In april 2012 heeft de bank aan de consument een aflopend krediet met een hoofdsom van € 27.090,- verstrekt. Deze overeenkomst is geregistreerd bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Wegens betalingsproblemen heeft de bank per 31 januari 2013 een achterstands-melding gedaan bij het CKI.

2.3 Per 21 maart 2013 heeft de bank vanwege de opeising van de vordering de bijzonderheidscode 2 laten plaatsen bij de overeenkomst.

2.4 Per 16 mei 2017 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) en op grond van het met goed gevolg doorlopen van de WSNP is per 14 mei 2020 een schone lei verleend aan de consument. De bank heeft per 14 juli 2020 de bijzonderheidscode 3 (afboeking vordering van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum laten plaatsen.

2.5 Tijdens de interne klachtprocedure heeft de bank geconstateerd dat zij de voor-aankondiging niet heeft verstuurd en de bank heeft de achterstandscodering dan ook laten verwijderen. Tijdens de procedure bij Kifid is de bank gebleken dat de voor-aankondiging toch onderdeel uitmaakt van het dossier en heeft zij besloten de melding niet meer toe te voegen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties omdat hij hier een zwaar-wegend belang bij heeft. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:

- de schuld is ontstaan in 2012/2013. In 2013 heeft de consument zijn onderneming beëindigd en is er een restschuld overgebleven. Het is de consument niet gelukt om de schuldensituatie zelf op te lossen en hij heeft hulp gezocht. Niet alle schuldeisers wilden meewerken aan een minnelijke regeling waardoor de consument zich in 2017 heeft aangemeld voor de WSNP. De consument heeft dit traject met goed gevolg doorlopen en in mei 2020 een schone lei-verklaring ontvangen. Gedurende het WSNP-traject heeft de consument zijn eigen geld beheerd, laten zien dat hij hiertoe in staat is en dat er geen structurele betalingsproblemen zijn ontstaan;
- alle schulden zijn negen jaar geleden in dezelfde korte periode ontstaan door de beëindiging van de onderneming. Er is geen sprake van een terugkerend patroon;
- uit het CKI kan worden afgelezen dat sprake is van een drietal registraties op naam van de consument welke onder dezelfde situatie zijn ontstaan en afgewikkeld;
- de consument heeft na het doorlopen van de WSNP geen nieuwe schulden gemaakt, is financieel stabiel en heeft ook eigen vermogen opgebouwd. De consument en zijn vrouw genieten een inkomen uit vast dienstverband;
- de registraties zijn zeer belastend voor de consument en zijn vrouw, omdat zij geen andere woning kunnen verkrijgen. Zij wonen nu in een appartement met een woonoppervlakte van 60m2 op de vierde etage. Het gebouw heeft geen lift en de consumenten hebben van de zomer een dochter gekregen.

Zij wensen een toekomstbestendige en meer passende woning voor een jong gezin met opgroeiende kinderen. De huidige woonomgeving, een mindere buurt, is ook geen omgeving waar de consument zijn dochter wenst te laten opgroeien.

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

Waar gaat het om?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de registraties die in het CKI aan de consument zijn gekoppeld, vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie overweegt als volgt.

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 dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument om de registraties te laten verwijderen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De 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 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 voor-waarden 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.

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

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenaf€eging

3.7 De bezwaren van de consument tegen het handhaven van de registraties zijn hiervoor onder 2.6 beschreven en daarbij zijn de door hem van belang geachte feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 De bank heeft hier tegenin gebracht dat de registraties zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen overkreditering. Er is geen sprake van een aantoonbaar zwaarwegend belang dat zou moeten leiden tot vroegtijdige verwijdering van de correcte registraties. De consument heeft niet betwist dat hij momenteel in een twee-onder-één kapwoning met 406 m2 tuin en een woonoppervlak van 114 m2 woont. Daarbij is voor de bank van belang dat sprake is geweest van een problematisch schulddossier. De betalingsproblemen zijn begonnen in 2013 en de consument heeft er ongeveer zeven jaar over gedaan om tot een oplossing te komen voor zijn schuldenproblematiek. De WSNP is nu iets meer dan twee jaar geleden geëindigd. De bank heeft echter slechts een klein deel van de vordering die zij had uitstaan op de consument ontvangen uit de uitdeling. De bank heeft een flink bedrag (EUR 16.251,37) moeten afboeken. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat haar gebleken is dat er andere registraties op naam van de consument staan in het CKI. Als gevolg hiervan zou de consument ook bij verwijdering van deze registraties niet geholpen zijn.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 Alhoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden, heeft de bank met hetgeen hiervoor is overwogen voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de coderingen op dit moment zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de grote schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Dit geldt te meer nu er meer negatieve registraties op naam van de consument in het CKI staan.

3.10 Destijds is een ernstige schuldenproblematiek ontstaan die is geëindigd in een WSNP traject waarbij uiteindelijk meerdere schuldeisers grote bedragen op hun vorderingen definitief hebben moeten afboeken. Dat de financiële positie van de consument nu verbeterd is daar mede een direct gevolg van. Ook weegt mee dat pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken is. Daarmee is het te vroeg om te kunnen spreken van een stabiele financiële situatie. Verder wordt van belang geacht dat het voor de commissie onvoldoende vast is komen te staan dat de consument een noodzaak heeft een andere woning te kopen (of te huren) nu de consument niet nader heeft gereageerd op de stelling van de bank dat hij inmiddels is verhuisd naar een grotere woning met tuin.

3.11 Kortom: de belangenafweging valt – op dit moment – uit in het nadeel van de consument. Dit betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen.

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 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 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;

(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)