Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0082
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Hollandsche Disconto Voorschotbank B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen HDV
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

Verzoek tot verwijdering van een achterstands- en bijzonderheidscodering in het CKI van het BKR. Verzoek tot verwijdering afgewezen. De achterstandscodering en bijzonderheidscoderingen 2 en 3 zijn op terechte gronden geplaatst en naar het oordeel van de commissie heeft HDV een voldoende zwaarwegend belang bij het behoud van de registraties.

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 HDV; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van HDV.

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 HDV 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 HDV heeft in april 2008 een doorlopend krediet met een limiet van € 72.750,- aan de consument en haar toenmalig echtgenoot verstrekt.

2.2 In 2012 is de relatie tussen de consument en haar toenmalig echtgenoot geëindigd en heeft de consument de echtelijke woning verlaten.

In de loop van 2013 kon de consument niet aan haar betalingsverplichtingen voldoen en is een betalingsachterstand op het doorlopend krediet ontstaan.

2.3 HDV heeft op 24 november 2013 een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR). Op 25 november 2013 heeft HDV een code 2 laten plaatsen.

2.4 De consument heeft contact opgenomen met HDV om een betalingsregeling overeen te komen. Partijen zijn hier niet gezamenlijk uitgekomen en de consument heeft zich gewend tot een schuldhulpverleningsinstantie waarna partijen in december 2014 een betalingsregeling overeengekomen zijn.

2.5 De consument is deze regeling nagekomen en HDV heeft de registratie op 17 oktober 2018 laten voorzien van een code 3. Eveneens op 17 oktober 2018 is de werkelijke einddatum geregistreerd. Deze registratie en de bijzonderheidscodering worden op 17 oktober 2023 automatisch uit het CKI verwijderd.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de registratie van de bijzonderheidscode 3 op onrechtmatige wijze tot stand is gekomen. De consument is door HDV niet geïnformeerd over het registreren van de bijzonderheidscode 3 na het treffen van de regeling tegen finale kwijting. De consument is hiermee de mogelijkheid ontnomen om de registratie van deze bijzonderheids-codering te voorkomen.

2.7 Verder doet de consument een beroep op artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De consument stelt dat bij de belangenafweging haar belang bij verwijdering zwaarder weegt dan het belang van HDV bij handhaving. De consument kan nu geen hypotheek en ook geen krediet afsluiten voor haar onderneming. De consument vindt het buiten proportioneel dat ze na het verstrijken van een lange periode nog steeds de gevolgen moet ondervinden van een zware periode in haar leven. De consument stelt alles in het werk te hebben gesteld om een zo groot mogelijk deel van het openstaande bedrag terug te betalen en zich als een goed debiteur te hebben gedragen. Daarbij stelt de consument dat sprake was van een tijdelijke situatie en haar financiële situatie er nu heel anders uitziet.

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties van code A, 2 en 3 in het CKI.

Het verweer

2.9 HDV heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De verwerking van persoonsgegevens door HDV

3.1 HDV is een aanbieder van krediet in de zin van artikel 1:1 van de Wet financieel toezicht (Wft). Op grond van artikel 4:32 Wft is HDV verplicht om deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie. Het CKI is een dergelijke kredietregistratie en HDV is als deelnemer aan het CKI gebonden aan het door CKI vastgestelde Algemeen Reglement (het reglement). De relevante bepalingen uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage. Het doel van het BKR is het bevorderen van een maatschappelijke verantwoorde financiële dienstverlening. Het BKR wil enerzijds consumenten beschermen tegen overkreditering en andere financiële problemen en anderzijds voor haar zakelijke klanten een bijdrage leveren aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

3.2 Het reglement legt aan een deelnemer, in dit geval HDV, de verplichting op een melding te doen bij het BKR van (onder meer) een ontstane achterstand, waarna de betreffende consument in het CKI een A-code krijgt, van de omstandigheid dat een krediet met daarop een betalingsachterstand is opgeëist (bijzonderheidscode 2) en van de omstandigheid dat er een bedrag van € 250,- of meer is afgeboekt (bijzonderheidscode 3).

3.3 Het registreren van de consument in het CKI van het BKR is aan te merken als het verwerken van persoonsgegevens in de zin van artikel 4 onder 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). HDV 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 verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd - de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag. 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.

3.4 In het BKR-overzicht van de consument staat bij het doorlopend krediet een achterstands-codering A en bijzonderheidscoderingen 2 en 3. Volgens de consument is de registratie van de code 3 niet terecht, nu zij hierover door HDV niet is geïnformeerd. De consument stelt dat haar hierdoor de kans is ontnomen om de registratie van de code 3 te voorkomen. HDV betwist dat de registratie niet terecht zou zijn. Vaststaat dat HDV meer dan € 250,- heeft moeten afboeken en in het reglement is geen verplichting opgenomen om de registratie van deze bijzonderheidscode aan te kondigen aan de betrokkene. In het reglement is niet bepaald dat de consument moet worden gewaarschuwd voor een code 3 kan worden geplaatst. De consument kan dan ook geen verwijdering van de gegevens eisen op de grond dat deze onterecht geplaatst zou zijn.

3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR een melding is gedaan zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 17 oktober 2023. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de betrokkene moet worden afgeweken, dient HDV aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

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 registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.7 De consument heeft de volgende voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 De consument is vanaf 2012 in een moeilijke fase in haar leven beland door de verslavings-problematiek van haar zoon en scheiding van haar toenmalig echtgenoot. Vanaf het moment dat de betalingsproblemen ontstonden is de consument altijd in contact gebleven met HDV en heeft zij zich als een fatsoenlijk en verantwoordelijk schuldenaar gedragen. Zo heeft zij in eerste instantie zelfstandig en op eigen initiatief een betalingsregeling voorgesteld en heeft zij alles op alles gezet om zoveel mogelijk aan HDV terug te betalen ondanks dat haar toenmalig echtgenoot de financiële afspraken niet is nagekomen. Sinds enige tijd is de consument zelfstandig ondernemer. De zaken gaan goed. De (concept)jaarcijfers van beide ondernemingen van 2020 zijn door de consument overgelegd.

3.9 Als reden van haar bezwaar noemt de consument onder meer dat de huidige BKR-registraties het haar onmogelijk maken om een zakelijke lening te verkrijgen. Zij wordt hierdoor gehinderd bij het uitbreiden van haar onderneming. Verder noemt de consument dat de BKR-registraties een belemmering vormen bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Zij wenst graag een andere woning, omdat haar huidige woning beschikt over te weinig leef- en opslagruimte. Iedere hypotheekaanvraag wordt echter afgewezen vanwege de bijzonderheidscoderingen. Het huren van een woning die voldoet aan de eisen van de consument is lastig. Voor de sociale woningbouw komt zij niet in aanmerking en het aanbod in de vrije huursector is beperkt en de prijzen liggen buitengewoon hoog.

3.10 Het belang van het handhaven van de registraties is niet langer aanwezig. Het inkomen en de persoonlijke situatie van de consument zijn al langere tijd stabiel en ruim voldoende. Handhaving van de registraties is niet proportioneel, aldus de consument.

3.11 HDV betwist dat de belangenafweging in het voordeel van de consument zou uitvallen. HDV voert aan dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid en ook niet van een zwaarwegend persoonlijk belang. Voor HDV is niet duidelijk waarom zij niet in de huidige woning kan blijven totdat de bewaartermijn van vijf jaar verstreken is. Verder geeft HDV aan dat haar niet is gebleken dat sprake is van een financiële stabiele situatie, staan in het CKI andere negatieve registraties op naam van de consument en betwist zij dat de bewaartermijn van vijf jaren onredelijk is. Ook is voor HDV van belang dat zij een bedrag van meer dan € 68.000,- als oninbaar heeft moeten afboeken. Tot slot stelt HDV dat het belang dat betrokkene en kredietverstrekkers moeten worden beschermd door handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument om (nieuwe) leningen aan te gaan.

3.12 De commissie is van oordeel dat HDV met het voorgaande voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de bijzonderheidscoderingen bij de doorlopend kredietovereenkomst op dit moment nog in stand te houden. Daarbij is het volgende van belang.

3.13 In het voordeel van de consument wordt meegenomen dat zij, niet geholpen door haar ex-partner, alles in het werk heeft gesteld om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen en haar financiële situatie uiteindelijk op orde heeft weten te brengen. Daarbij komt dat zij zelf het initiatief heeft genomen om HDV te informeren over haar financiële situatie en een betalingsregeling heeft voorgesteld. Daartegenover staat dat de consument gedurende een aantal jaren serieuze betalingsproblemen heeft gehad, die zij niet zelfstandig het hoofd kon bieden. De door de consument genoemde oorzaak voor het ontstaan van de betalings-problemen ligt in haar risicosfeer.

Verder is de huidige financiële situatie van de consument weliswaar goed, maar de huidige financiële situatie is mede ontstaan doordat HDV een aanzienlijk bedrag als oninbaar heeft moeten afboeken als gevolg van (onder meer) de minnelijke regeling die zij heeft getroffen met HDV. Voor de commissie is verder van belang dat het moment van afwikkeling van de vordering pas 2 jaar terug heeft plaatsgevonden. Het handhaven van de coderingen is in het licht van deze omstandigheden proportioneel, ook als de belangen van de consument om de aankoop van een woning en de zakelijke investering met kredieten te kunnen financieren, in beschouwing wordt genomen. Er is daarom een dwingende gerechtvaardigde grond voor handhaving van de coderingen. Het verzoek tot verwijdering van de coderingen zal daarom worden afgewezen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

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.

Artikel 15 Welke overeenkomsten worden gemeld
1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…)

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.

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.
(…)