Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0571

(mr. R, Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. A2-codering met einddatum in augustus 2022. De consument vordert verwijdering van de registratie. De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument. Alhoewel de commissie begrip heeft voor de omstandigheden die hebben geleid tot het ontstaan van de vordering, staat voor de commissie nog onvoldoende vast dat de consument structureel financieel stabiel is. Bij dit oordeel weegt zwaar mee dat de schuld aan de bank pas na drie jaar is afgelost en dat van de bewaartermijn nog geen jaar is verstreken. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. In mei 2019 is daarop een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft de consument tevergeefs gemaand om deze roodstand in te lossen. Op 26 augustus 2019 heeft de bank de vordering opgeëist.

Op 27 augustus 2019 heeft de bank de consument schriftelijk gewaarschuwd dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Eind 2019 heeft de bank haar vordering op de consument van € 1.656,- plus rente uit handen gegeven aan de deurwaarder. Deze heeft de consument meerdere malen tot betaling aangeschreven. De consument heeft op een aantal van deze aanmaningen gereageerd. Per september 2020 is een betalingsregeling getroffen maar de consument kon deze niet nakomen. In maart 2021 is een nieuwe betalingsregeling getroffen, die de consument wel is nagekomen. In augustus 2022 is de volledige vordering door de consument voldaan door betaling ineens van het op dat moment nog openstaande bedrag.

2.2 De bank heeft de volgende registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR geplaatst: een bijzonderheidscode 2 (opeising), geplaatst op 26 augustus 2019, een achterstandscode A, geplaatst op 17 september 2019 en een bijzonderheidscode 3 (afboeking), geplaatst op 5 november 2019. Tijdens deze procedure heeft de bank bijzonderheidscode 3 verwijderd. De werkelijke einddatum is 23 augustus 2022. De registraties blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 23 augustus 2027.

2.3 De consument heeft de bank in mei 2023 verzocht om de registratie te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie in het CKI van het BKR. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.5 Na het overlijden van de vader van de consument in 2013 bevonden de consument en zijn moeder zich in een moeilijke situatie. De consument heeft het op zich genomen om de financiële verplichtingen van het gezin te voldoen, hetgeen met veel pijn en moeite is gelukt. Dit had echter tot gevolg dat de persoonlijke financiële situatie van de consument verslechterde waardoor er schulden ontstonden. Ook had de consument last van mentale problemen. Onder deze omstandigheden is de roodstand in 2019 ontstaan. De consument heeft altijd geprobeerd contact te houden met de incassogemachtigde van de bank maar hij was niet in staat tot het doen van een aflossing. Nadat zowel de financiële als de mentale situatie van de consument is verbeterd, heeft hij een betalingsregeling getroffen. In augustus 2022 is het op dat moment nog openstaande restant ineens afgelost. Zijn financiële situatie is stabiel vanaf maart 2021. De consument beschikt over een vast dienstverband, hij geniet een goed inkomen en hij heeft zicht op een promotie. De verloofde van de consument zal per augustus 2023 ook inkomen verwerven. Samen beschikken zij over spaargeld.

2.6 De consument wenst een woning te kopen met zijn verloofde. Zij gaan in 2024 trouwen en zij hebben een kinderwens.

De consument wil zijn kind laten opgroeien in een andere buurt dan waar hij nu woont, omdat hij de huidige buurt onveilig vindt. Daarnaast is een koopwoning een goede investering die zijn financiële positie zal versterken. De BKR-registratie belemmert de consument bij het kopen van een woning. Er zijn daarnaast geen andere belemmeringen. De consument acht de weigering van de bank disproportioneel, mede gelet op de verhouding tussen de gewenste hypothecaire lening en het uiteindelijk afgeloste bedrag van € 1.656,-. Ook voert de consument aan dat sprake is van een eenmalige situatie, dat hij nadien geen nieuwe schulden heeft opgebouwd en dat hij niet hoeft te worden beschermd tegen het aangaan van nieuwe leningen.

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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de negatieve coderingen die op naam van de consument in het CKI van het BKR zijn geplaatst, moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dit als volgt toe.

Technische juistheid van de registratie

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve coderingen door de bank op juiste gronden zijn geplaatst. De commissie stelt daarnaast ambtshalve vast dat de brief van 27 augustus 2019 is te beschouwen als de vereiste vooraankondiging[1], zodat de achterstandscode A technisch juist is.

Het beoordelingskader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[2]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank.

[1] Zie artikel 37 lid 2 van het toepasselijk Algemeen Reglement CKI.
[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan deze belangen.

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 staakt deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond 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.

De belangenafweging

3.7 Het belang van de consument bij verwijdering van de registratie is onder punt 2.6 van deze uitspraak weergegeven. De bank heeft gesteld dat haar belang bij handhaving van de registratie is gelegen in de bescherming van de consument en/of de financiële sector tegen overkreditering.

3.8 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat de consument langer beschermd moet worden tegen overkreditering en dat kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de recente betaalgeschiedenis van de consument om dit in een kredietaanvraag mee te weten. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.9 De commissie kan zich indenken dat het overlijden van de vader van de consument een harde wissel heeft getrokken op het bestaan van de consument. De commissie prijst de consument dat hij op jonge leeftijd een groot deel van de financiële verantwoordelijkheid voor het gezin op zich heeft genomen en dat hij enige tijd na het ontstaan van deze schuld actief stappen heeft gezet om zijn financiële en mentale problemen te boven te komen. Dit leidt er echter niet toe dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid.

3.10 Aan de consument kan worden toegegeven dat zijn financiële situatie op dit moment goed is. De consument heeft een vast dienstverband met een goed salaris, hij beschikt over spaargeld en er is geen sprake van andere negatieve registraties of schulden. Voor de commissie staat echter nog niet vast dat gesproken kan worden van een structureel financieel stabiele situatie. De consument heeft de vordering van de bank in augustus 2022 afgelost. Dat is ruim drie jaar nadat deze is ontstaan. Dat de consument deze vordering (en de overige vorderingen) eerder had kunnen aflossen, is door hem niet gesteld en hiervan is de commissie ook niet gebleken.

De commissie hanteert daarom als uitgangspunt voor de beoordeling van de stabiliteit en duur van de financiële situatie de werkelijke einddatum van de registratie en niet, zoals de consument aanvoert, maart 2021. Op dit moment is nog geen jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Het verzoek tot verwijdering van de consument komt daarmee te vroeg. De consument dient de bewaartermijn te gebruiken om te laten zien dat zowel persoonlijk als financieel stabiel is en dat noch hij, noch de financiële sector nog bescherming nodig heeft.

3.11 De commissie begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen met zijn verloofde om in de toekomst een gezin te kunnen starten in een fijne buurt en om vermogen op te bouwen. Nog afgezien van de omstandigheid dat op dit moment geen sprake is van een dringende noodzaak tot verhuizing, legt dit belang, gelet op de lange duur van de betalingsproblemen en de recente afwikkeling, onvoldoende gewicht in de schaal om de registratie nu al te verwijderen.

3.12 De commissie geeft de consument mee dat de bank mogelijk een andere belangen-afweging maakt als de consument over enige tijd een nieuw verzoek doet en aantoont dat zijn financiële situatie gelijk is gebleven of is verbeterd.

Conclusie

3.13 De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument. De bank hoeft de negatieve registratie op naam van de consument niet te verwijderen.

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

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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 algemene 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");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)