Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0731

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	31 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering. De vordering wordt afgewezen.

1. 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) de aanvullende reactie van de consument van 16 februari 2022; 3) het verweerschrift van de bank en de 4) repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft destijds een betaalrekening bij de bank afgenomen met daaraan een creditcard gekoppeld.

2.2 Over de vanaf 2014 ontstane ongeoorloofde achterstanden heeft de bank de consument diverse keren tot betaling daarvan gesommeerd en gewaarschuwd voor mogelijke negatieve registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) als tijdige aanzuivering uitblijft. Omdat de achterstanden niet werden aangezuiverd heeft de bank op 26 augustus 2015 een achterstandscodering (A-code) in het CKI laten plaatsen. De bank heeft vervolgens de invordering van de achterstanden overgedragen aan een incassobureau.

2.3 De consument en haar toenmalige partner zijn in september 2016 toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De consument heeft de Wsnp in 2019 met een schone lei afgerond.

De bank heeft als gevolg hiervan een bedrag van circa € 3.000,- definitief moeten afboeken en per 9 oktober 2019 de bijzonderheidscode 3 (afboeking van een bedrag € 250,- of meer) in het CKI laten registreren. De bewaartermijn van 5 jaar zal eindigen in oktober 2024.

De klacht en vordering

2.4 De consument is van mening dat de handhaving van de coderingen disproportioneel is en vordert verwijdering daarvan. Zij heeft hiervoor de volgende argumenten aangevoerd:

- De betalingsproblemen zijn buiten de schuld van de consument ontstaan. Na het faillissement van het bedrijf van de ex-partner in 2011, moesten de vaste lasten gedurende enige tijd van één inkomen worden voldaan. Dit lukte op een bepaald moment niet meer met achterstanden als gevolg. Ook in het betalen van de hypotheeklasten is een achterstand ontstaan. Na de verkoop van de woning resteerde een restschuld.
- Het Wsnp-traject is al enige tijd geleden afgerond. De consument heeft altijd gedacht dat zij na het Wsnp-traject weer verder zou kunnen met haar leven maar dit blijkt echter niet het geval te zijn. Dit terwijl haar financiële situatie voor nu en in de toekomst stabiel is. Zij beschikt over een vast arbeidscontract en er zijn geen (problematische) schulden of betalingsachterstanden. Ook haar huidige partner (partner) met wie de consument sinds 2018 samenwoont beschikt over een vast contract. De consument of de financiële sector lopen derhalve geen enkel risico.
- De consument en haar partner hebben groot belang bij het kopen van een grotere woning. Zij wonen in de starterswoning van de partner en die woning met drie kamers is te klein. Haar partner die naast zijn vaste baan doende is een eigen bedrijf op te starten heeft daarvoor ruimte nodig, die er niet is. Ook de slaapkamer van de dochter van de partner fungeert deels als kantoor. Dit alles leidt tot spanningen in de relatie tussen de consument en haar partner.
- De consument heeft de mogelijkheid een woning via kennissen aan te kopen. Deze woning voldoet aan de behoefte van de consument en haar partner. Een bijkomend voordeel is dat de consument met de aankoop van een eigen woning in staat zal zijn vermogen op te bouwen. Enige haast is wel geboden omdat de kennissen van plan zijn om te verhuizen. De aangevraagde hypothecaire geldleningen zijn afgewezen vanwege de coderingen.

- De argumenten die de bank aandraagt om de bewaartermijn niet te verkorten, deugen niet, aldus de consument. De schuldenproblematiek is namelijk buiten de schuld van de consument ontstaan en de komende jaren zal haar huidige gezonde financiële situatie niet wijzigen. Zij heeft ook van meet af aan meegewerkt aan het vinden van een oplossing voor de financiële problemen en het in 2016 gestarte Wsnp-traject is afgerond. De coderingen belemmeren niet alleen de consument maar ook haar partner die niets van doen heeft met de financiële problemen van destijds. Als de relatie van de consument strandt dan bestaat de kans dat ze mede vanwege de wachttijd voor huurwoningen op straat komt te staan.
- De consument zou graag zien dat de bewaartermijn nu wordt ingekort of doorloopt tot uiterlijk september 2022, waarmee drie jaar van de bewaartermijn is verstreken.

Het verweer

2.5 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 De commissie moet beoordelen of de bank de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscodering 3 (A3-coderingen) moet verwijderen. De commissie stelt vast dat het geschil van partijen niet is gericht op de technische juistheid van de coderingen. De commissie stelt vast dat de coderingen juist zijn. De consument is van mening dat de A3-coderingen verwijderd moeten worden omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. De commissie oordeelt als volgt.

Beoordelingskader

3.2 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties 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.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG[1].

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

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 kredietverstrekker) 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 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]

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

Belangenafweging

3.6 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit oordeel licht de commissie als volgt toe.

3.7 Het door de consument gestelde belang en in dit verband aangevoerde specifieke feiten en omstandigheden zijn hiervoor onder 2.4 weergegeven.

3.8 De bank heeft naar aanleiding daarvan opgemerkt te betreuren dat de achterstand is ontstaan vanwege het faillissement van de ex-partner van de consument met een terugval in inkomen als gevolg. Dit leidt echter niet tot verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd dat van een zwaarwegend persoonlijk belang niet is gebleken. De wens om een grotere woning aan te kopen is niet onbegrijpelijk maar onvoldoende om het betalingsverleden van de consument uit het CKI te verwijderen, aldus de bank. De bank voegt hieraan toe dat de Wsnp in oktober 2019 weliswaar is beëindigd maar dat de bewaartermijn van 5 jaar niet onredelijk is omdat die termijn consumenten met een negatieve registratie in staat stelt aan te tonen kredietwaardig te zijn.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

De betaalmoraal van de consument speelt een belangrijke rol bij de bewaartermijn die een bepaalde minimumduur moet hebben om werkzaam te zijn. Een termijn die niet onredelijk is in vergelijking met de langere bewaartermijnen die in het buitenland gelden. Ook in de jurisprudentie is deze termijn als redelijk beoordeeld, aldus de bank. Hiernaast heeft de bank gewezen op de BKR Schulden Monitor 2020 waarin staat dat veel mensen na de oplossing van hun betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Uit ditzelfde rapport volgt, aldus de bank, dat kredietverstrekkers aan de hand van de informatie uit het CKI kunnen bepalen of en onder welke voorwaarden een financieringsaanvraag wordt gehonoreerd. Verder heeft de bank opgemerkt dat de consument bij verschillende partijen grote schulden heeft laten ontstaan en niet in staat is gebleken die tijdig en volledig te betalen. Bovendien is het feit dat de consument zich nu in financieel gunstigere tijden bevindt, het directe gevolg van de afboeking van grote bedragen door diverse schuldeisers, waaronder de bank. In al hetgeen hiervoor is aangevoerd ligt het zwaarwegend belang bij het behoud van de registraties besloten, aldus de bank.

3.9 Alhoewel de wens van de consument voorstelbaar is, 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. Bovendien is de stelling van de consument dat haar financiële positie voor nu en in de toekomst stabiel is of zal zijn niet af te leiden uit het enkele feit dat ze over een vast arbeidscontract beschikt. Hiertoe dient ook inzicht te worden verkregen in de vaste lasten van de consument en is het relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Dat de consument, zoals zij heeft gesteld, haar verantwoordelijkheid ten opzichte van de schuldeisers heeft genomen pleit in haar voordeel maar leidt op dit moment, gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, niet tot een ander oordeel. Tenslotte ziet de commissie niet de absolute noodzaak voor de consument en haar huidige partner te verhuizen naar een grotere woning.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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; (…)

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. (…)