Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0642

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	27 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker en 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 kredietverstrekker 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 had een creditcard met gespreid betalen faciliteit bij de krediet-verstrekker.

2.2 De consument heeft niet aan zijn betalingsverplichtingen voldaan. Op 13 januari 2013 is de consument schriftelijk gewaarschuwd voor een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI). Op 19 maart 2013 is met betrekking tot dit krediet in het CKI een achterstand (A-codering) geregistreerd.

2.3 Op 6 juni 2013 is vervolgens een opeisingscodering (2-codering) in het CKI geregistreerd.

2.4 Op 5 december 2013 is aan voorgaande coderingen een definitieve afboeking (3-codering) toegevoegd.

2.5 De consument heeft met betrekking tot het krediet een bedrag van € 1.094,24 afgelost. Uiteindelijk is door de kredietverstrekker een bedrag van € 7.795,75 kwijtgescholden, waarna als werkelijke einddatum in het CKI 10 maart 2021 is geregistreerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument is door een reorganisatie werkloos geraakt. Hierdoor werd in januari 2012 beslag gelegd op zijn rekeningen. De consument heeft uiteindelijk hulp gezocht en een betalingsregeling getroffen voor de onderhavige schuld, maar kon deze door zijn werkloosheid niet nakomen. De schuld is uiteindelijk deels kwijtgescholden door de kredietverstrekker. De financiële situatie van de consument is stabiel, in die zin dat hij een bijstands-uitkering ontvangt. De BKR-registraties vormen een belemmering voor de consument, omdat hij hierdoor geen leningen kan afsluiten.

Het verweer

2.8 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de coderingen terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hierbij een (zwaarwegend) belang heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (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 consumenten 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] 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.

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

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties, zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

3.8 De kredietverstrekker heeft het grootste gedeelte van de vordering op de consument moeten afboeken. Het feit dat de schuld op dit moment niet meer bestaat is ook het gevolg van die afboeking. De consument geeft immers zelf aan dat hij niet in staat is (of was) om het resterende bedrag te voldoen, omdat hij alleen een bijstandsuitkering ontvangt. Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingsproblemen van de consument dan ook dermate groot (geweest), dat er onvoldoende aanleiding bestaat om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag.

3.9 De consument heeft daarnaast ook onvoldoende gesteld dat hij een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument geeft aan dat hij graag van de BKR-registraties af wil, zodat hij leningen kan afsluiten. Waarom het voor de consument noodzakelijk is om leningen af te sluiten is niet toegelicht en blijkt ook overigens nergens uit. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dan ook onvoldoende belang gesteld bij verwijdering van de BKR-registraties.

3.10 Daar komt nog bij dat de consument ook op dit moment niet in een financieel stabiele situatie verkeert. De consument heeft nog altijd geen baan en ontvangt een bijstands-uitkering. Gezien dit gegeven is het de vraag of het voor de consument verantwoord is om nieuwe leningen af te sluiten. De BKR-registraties zijn er ook om de consument ertegen te beschermen opnieuw in een schuldensituatie terecht te komen. Gezien de financiële situatie van de consument acht de commissie van belang dat de BKR-registraties gehandhaafd blijven, nu het niet is uitgesloten dat de consument bij het afsluiten van nieuwe leningen opnieuw in een problematische situatie terechtkomt.

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 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

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 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. (…)