Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0190

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 november 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van haar BKR-registraties, een achterstandsmelding en een code 2. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties 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 De consument hield een zakelijke betaalrekening aan bij de bank. Op een gegeven moment heeft de consument haar onderneming beëindigd en zijn er achterstanden op de betaalrekening ontstaan. Na het versturen van de vooraankondiging op 1 oktober 2013 heeft de bank op 13 november 2013 een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten plaatsen.

Eveneens op 13 november 2013 heeft de bank de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.2 Daarna heeft de bank de vordering overgedragen aan een incassobureau. Vervolgens heeft het incassobureau per augustus 2014 met de consument een betalingsregeling getroffen, waarbij de consument maandelijks € 25,- zou aflossen.

2.3 Deze betalingsregeling wordt tot op heden door de consument nageleefd. Per september 2022 bedraagt de vordering van de bank € 5.122,83. Daarom is er nog geen werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. De registratie is vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Als gevolg van de beëindiging van haar onderneming zijn achterstanden op de betaalrekening ontstaan. De financiële situatie van de consument is nu stabiel, haar partner heeft een inkomen uit vast dienstverband en over enkele jaren komt daar haar pensioenuitkering bij. De Belastingdienst heeft ingeschat dat hun gezamenlijke inkomen dit jaar € 24.451,- bedraagt.

2.6 De consument heeft een groot belang bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat zij graag de overwaarde op haar woning wenst te benutten voor verduurzaming van haar woning en aflossing van het krediet. Uit een door de consument op internet gemaakte indicatieve berekening volgt dat zij en haar partner een bedrag van € 43.914,- kunnen lenen. De registratie belemmert haar bij het verkrijgen van een lening.

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 in deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging nu dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat er een zwaarwegend belang is bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). 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 lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank 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 verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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.[2]

3.4 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.

De belangenafweging

3.5 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat zij bij de verkrijging van een lening wordt belemmerd door de negatieve registraties. Zij heeft de wens de overwaarde op haar woning te benutten en hiermee het krediet bij de bank in te lossen en haar woning te verduurzamen.

3.6 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.

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

Een BKR-registratie dient dus zowel ter bescherming van cliënt als ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere of zwaarwegende omstandigheden kan besloten worden om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen en daarvan is in dit geval geen sprake. De consument heeft niet aangetoond dat zij met haar huidige en zeer beperkte inkomen een verhoogde hypotheek zou kunnen verkrijgen en daarbij heeft zij haar wens niet onderbouwd. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de vordering nog steeds openstaat en potentiële kredietverstrekkers dienen te worden geïnformeerd over de betalingsverplichtingen van de consument. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn nog niet is aangevangen en deze termijn redelijk is en in principe niet moet worden verkort.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 Alhoewel de commissie de wens van de consument begrijpt voor het verkrijgen van een financiering om haar woning te verduurzamen en herfinanciering van het krediet, geeft deze wens tegelijkertijd aan dat de consument op dit moment nog niet financieel stabiel is. De stelling van de consument dat haar financiële positie stabiel is, is niet af te leiden uit het enkele feit dat haar partner over een arbeidscontract beschikt en zij over enkele jaren een pensioeninkomen gaat ontvangen. 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. De commissie is verder niet gebleken dat de consument een concrete (financiële) mogelijkheid heeft om een krediet te verkrijgen waarbij enkel de negatieve BKR-registratie voor het verkrijgen van dit krediet in de weg zou staan. Daarbij is van belang dat de schuld nog niet is afgelost en de bewaartermijn van vijf jaar daardoor nog niet is aangevangen en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is. Naar het oordeel van de commissie vraagt het kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van de huidige financiële verplichtingen en het kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer beschermd te worden tegen overkreditering.

3.9 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom de verduurzaming van haar woning en herfinanciering van het krediet noodzakelijk is en niet kan worden gewacht totdat de vordering is voldaan en de bewaartermijn is verstreken.

3.10 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties niet opwegen tegen het belang van de bank bij handhaving ervan.

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

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

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 algemeen 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");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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

(…)

Artikel 21 AVG

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.