Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0210

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	13 maart 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-registraties. De consument vordert verwijdering van de door de bank in het CKI geplaatste registraties. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de coderingen en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. De vordering 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, de heer M. Ozer van Bureau M Advies te Enschede.

1.3 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.

1.4 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 heeft op enig moment een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten bij de bank.

2.2 Vanaf 2010 is er sprake van een ongeoorloofde achterstand in de betaling van de hypotheektermijnen.

Op 23 juli 2014 heeft de bank een achterstandscodering A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) van het BKR geplaatst.

2.3 Na een langdurig traject met beslagleggingen en een executietraject, is de woning van de consument eind 2016 onderhands verkocht. Hierbij is een restschuld van € 47.440,12 ontstaan; deze betstaat voor een heel groot deel uit onbetaalde rente-termijnen. De bank heeft deze restschuld opeisbaar gesteld en het dossier over-gedragen aan een incassobureau.

2.4 Op enig moment heeft de consument een beroep gedaan op schuldhulpverlening en met ingang van 18 juni 2019 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp).

2.5 Op 14 juni 2022 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. In verband met het einde van de Wsnp heeft de bank een bedrag van ruim € 40.000,- definitief afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. De bank had bij de bijzonderheidscode 3 als werkelijke einddatum aanvankelijk de datum 9 september 2022 opgenomen in het CKI. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de datum bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum aangepast naar 14 juni 2022 (zijnde de datum van het einde van de Wsnp). De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in juni 2027 verdwijnen.

2.6 De consument heeft de bank verzocht om de registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.
De consument stelt dat de registraties dienen te worden verwijderd omdat de belangen van de consument zwaarder wegen dan de belangen tot handhaving daarvan. In dit verband heeft de consument de volgende argumenten aangedragen:

- De consument is sinds drie jaar gescheiden. Hij wil met zijn huidige echtgenote een nieuwe start maken. Daarom wil hij graag een nieuwe woning kopen. Door de registraties lukt dat niet.
- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. De consument heeft als gevolg van een letselschadeprocedure van zijn inmiddels ex-partner aanzienlijke kosten moeten maken in verband met het inschakelen van een rechtsbijstandverlener. Als gevolg hiervan heeft hij zijn lopende financiële verplichtingen ten aanzien van diverse geldgevers niet kunnen nakomen. Hij heeft de woning verkocht, waardoor een restschuld is ontstaan. Er was sprake van een eenmalige gebeurtenis; hij heeft nooit eerder grote financiële problemen gehad of zijn financiële verplichtingen verzuimd na te komen.

- De consument heeft zijn lesje geleerd en de kans op herhaling is klein. Hij heeft vijf jaar in de schuldhulpverlening gezeten, waarvan drie jaar in de Wsnp. Hij heeft in die periode geen nieuwe schulden gemaakt. Hij begrijpt heel goed dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken.
- Er is thans sprake van een stabiele financiële situatie bij de consument en zijn huidige echtgenote. Beiden ontvangen salaris vanuit een (vast) dienstverband. Er is geen sprake (geweest) van een problematische schuldsituatie en de schuld die de consument bij de bank had, was gering.

Het verweer

2.8 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de in het CKI geplaatste A-code en bijzonderheidscode 3 moet laten verwijderen.

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

Dient de bank de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 3 op grond van de belangenafweging te verwijderen?

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen 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 consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens 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 zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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 persoons-gegevens 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.

De belangenafweging

3.7 In overweging 2.7 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de negatieve registraties wordt belemmerd.

3.8 De bank voert aan 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. De bank voegt daaraan toe dat in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn; de wens om een woning te kopen is geen zwaarwegend belang. Specifiek voor de situatie van de consument geldt bovendien dat sinds 2010 sprake is geweest van een ongeoorloofde achterstand in de betaling van de hypotheektermijnen en dat de woning na een intensief traject is verkocht. De financiële problemen waren dusdanig groot dat de consument is toegelaten tot de Wsnp. De bank heeft uiteindelijk in 2022 een aanzienlijk deel van de restschuld moeten afboeken, namelijk een bedrag van € 40.000,-. Het verwijderen van de registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

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

3.9 Alhoewel de wens van de consument om een woning te kopen 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 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en hij hiertoe uiteindelijk ook de Wsnp heeft doorlopen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de substantiële afboeking van ruim € 40.000,- die de bank heeft moeten doen.

3.11 De commissie acht verder nog van belang dat de Wsnp pas op 14 juni 2022 is afgerond. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument. Dat de ontstane situatie het gevolg is geweest van hoge kosten in verband met een letselschadeprocedure van zijn ex-partner is natuurlijk vervelend, maar doet niet af aan het feit dat de schuldensituatie dusdanig problematisch is geweest dat de consument in de Wsnp is terechtgekomen en meerdere schuldeisers hun vorderingen hebben moeten afboeken.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument graag een nieuwe start wenst te maken en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering tot verwijdering van de codes A en 3 dient te worden afgewezen.

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

Relevante bepalingen uit 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;
(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)