Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0489

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

Datum uitspraak	28 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, 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 BKR-registraties die in het CKI zijn geplaatst. De consument is van mening dat zijn belang bij verwijdering zwaarder moet wegen dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zijn financiële situatie dusdanig stabiel is dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd. 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 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 heeft in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank (hierna: het krediet).

2.2 Op 10 december 2019 is met betrekking tot het krediet een A-codering (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) geplaatst.

2.3 Op 25 mei 2021 is de achterstand ingelopen, waarna een H-codering is geplaatst.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De achterstand is destijds ontstaan, doordat zijn inkomsten begin 2019 dermate terugliepen dat hij zijn vaste lasten niet meer kon betalen. Binnen de mogelijkheden die de consument had, heeft hij zich constructief opgesteld en heeft hij geprobeerd om met de bank tot een oplossing te komen. De bank heeft in eerste instantie een door de consument voorgestelde betalingsregeling geweigerd, maar op 16 juni 2020 is alsnog een betalingsregeling getroffen die door de consument is nagekomen. De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties, omdat hij een nieuwe auto nodig heeft voor zijn werk en hiervoor een lening af moet sluiten. Deze auto is essentieel voor het behoud van het inkomen van de consument. Vanwege de BKR-registraties is het niet mogelijk hiervoor een krediet af te sluiten. De consument verkeert in een financieel stabiele situatie, zodat er geen reden is de registraties nog langer te handhaven.

Het verweer

2.6 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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de registraties op naam van de consument moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Daarbij is het volgende van belang.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader belangenafweging

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 uitgangsput.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 bank) 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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie is onvoldoende gebleken dat de consument in een structureel financieel stabiele situatie verkeert. Uit de door de consument aangeleverde stukken blijkt dat hij in 2022 een inkomen had bestaande uit AOW en pensioen van in totaal € 25.142,- bruto.

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

De consument heeft zelf verklaard dat dit inkomen in ieder geval in 2019 onvoldoende was om de hypotheeklasten te kunnen dragen en dat hij daarvoor dus aanvullend een inkomen uit zijn bedrijf nodig heeft.

3.8 De consument stelt dat hij sinds 2021 (weer) inkomen genereert uit zijn bedrijf en dat dit een stabiel inkomen is. De consument heeft ter onderbouwing hiervan de aangiftes vennootschapsbelasting van zijn bedrijf overgelegd. Hieruit blijkt dat in 2019 sprake was van een verlies van € 2.745,- en in 2020 van € 45.432,-. In 2021 bedroeg de winst € 18.173,-. Over de periode na 2021 zijn (nog) geen cijfers bekend, zodat de commissie niet kan vaststellen dat het bedrijf ook na 2021 winst is blijven maken. Naar het oordeel van de commissie is het feit dat er in 2021 winst is gemaakt onvoldoende om te spreken van een structureel stabiele financiële situatie. Temeer nu uit de aangifte inkomstenbelasting van de consument over 2021 en 2022 niet blijkt dat de consument daadwerkelijk een inkomen heeft verkregen uit zijn bedrijf. Uit die aangiftes blijkt hooguit dat de consument in 2021 een vordering had op zijn bedrijf van € 31.471,-, maar op 31 december 2022 was deze vordering (blijkens de aangifte van 2022) al gedaald tot € 0,-. Voor zover de consument stelt dat hij nog altijd een dergelijke vordering op zijn bedrijf heeft, kan daarnaast ook niet worden vastgesteld dat de consument dit geld ook daadwerkelijk zal kunnen onttrekken uit het bedrijf.

3.9 De consument beschikt daarnaast naar eigen zeggen ook niet over spaargeld, ook als gevolg van het wegvallen van een deel van zijn inkomsten in 2019. Dit betekent dat ook niet is gebleken dat de consument eventuele financiële tegenvallers zal kunnen opvangen. De consument stelt dat tot zijn vermogen nog een bedrijfspand behoort waar hij mede-eigenaar van is. Dit betreft echter vermogen waar de consument niet direct over kan beschikken. Eventueel vermogen uit dit pand komt immers pas vrij na de verkoop van het pand en niet gesteld of gebleken is dat de consument voornemens is om zijn aandeel in het bedrijf te verkopen, dan wel dat er een voornemen is om het pand in zijn geheel te verkopen. De commissie merkt daarbij tenslotte op dat op dit moment pas twee jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en het niet uitgesloten is dat de consument op zich met alleen een AH codering een financiering voor een auto kan verkrijgen. Daarbij begrijpt de commissie het belang van de consument, maar acht gelet op al het vorenstaande het belang van de bank gerechtvaardigd en zwaarder wegen dan het belang van de consument.

Conclusie

3.10 Gezien het voorgaande kan niet worden vastgesteld dat sprake is van een structureel financieel stabiele situatie. Om die reden valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekker in hun overweging een financiering aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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

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. (…)