Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0472

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ASN Bank, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie, belangenafweging. De consument vordert dat de bank de negatieve coderingen op zijn naam laat verwijderen. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de achterstandscode A, de herstelcode H en de bijzonderheidscode 2 moet laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er al vier jaar is verstreken sinds het voldoen van de vordering in samenhang met de huidige financieel stabiele situatie. De commissie wijst de vordering toe.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 5 juni 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mevrouw [naam 1], teammanager Klantenservice en de heer [naam 2], behandelaar beroepsklachten.

1.3 Vervolgens zijn nog de volgende berichten uitgewisseld:

- Aanvullende akte van de consument van 7 juni 2023; en
- Aanvullende akte van de bank van 15 juni 2023.

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 In april 2016 heeft de consument een betaalrekening geopend bij de bank. In mei 2016 is aan de betaalrekening een roodstandfaciliteit met een limiet van € 2.500,- gekoppeld. Het saldo op de betaalrekening diende eens per 90 dagen een positief saldo te vertonen. De roodstandfaciliteit is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Medio 2016 vertoonde de betaalrekening van de consument niet tijdig een positief saldo. De bank heeft hem daarom per brief van 13 oktober 2016 gevraagd zijn saldo aan te zuiveren. Op 10 november, 23 november, 7 en 21 december 2016 en 13 januari 2017 heeft de bank hem herinneringen gestuurd en aangekondigd een melding te doen bij Stichting BKR als de consument het saldo niet zou aanvullen. Omdat de consument niet tijdig reageerde of zijn saldo aanzuiverde, heeft de bank de volledige vordering opgeëist. De bank heeft dit per 10 januari 2017 laten registreren in het CKI met een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 in verband met de opeising.

2.3 Op 27 december 2016 heeft de consument een e-mail gestuurd aan de bank waarin hij verwijst naar de brief van 21 december 2016 en voorstelt om een betalingsregeling te treffen. In reactie hierop heeft de bank via telefoon, e-mail en sms geprobeerd om in contact te komen met de consument. Uiteindelijk hebben partijen een regeling getroffen die de consument niet juist heeft nageleefd. Nadien hebben partijen ook andere regelingen getroffen die de consument niet heeft nageleefd.

2.4 Op 7 mei 2019 heeft de consument de vordering voldaan en is aan de achterstands-code A een herstelcode (H) toegevoegd. Per 24 september 2019 heeft de bank aan de registratie een werkelijke einddatum toegevoegd. De bank heeft de werkelijke eind-datum laten corrigeren naar 7 mei 2019.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de negatieve coderingen in het CKI laat verwijderen.

2.6 De terugbetaling van de vordering is moeizaam verlopen en de houding van de consument is destijds laks geweest, maar deze situatie ligt in het verleden. De consument voert aan dat de doelstellingen van Stichting BKR redelijkerwijs niet meer worden gediend door het in stand houden van de negatieve coderingen althans dat zijn persoonlijke belang zwaarder wegen dan het belang van de instandhouding ervan. Het ging om een relatief geringe schuld die vier jaar geleden is voldaan.

2.7 Daarbij heeft de consument aangevoerd geen risicogeval te zijn, zijn financiële situatie is stabiel.

Hij heeft een eigen onderneming, is werkzaam in de bouwsector en het gaat goed met de onderneming. De consument is sinds oktober 2022 fulltime aan de slag als zzp-er en geniet een vast inkomen van € 5.000,- per maand. Daarvoor verkreeg de consument uit inkomsten uit dienstverband en uit zijn onderneming. Bovendien heeft de consument geen schulden gemaakt bij andere kredietverstrekkers en heeft hij een ruim spaarsaldo.

2.8 Tot slot heeft de consument een groot belang bij verwijdering. Zo wordt de consument onevenredig beperkt in het krijgen van een woning. Bij huurwoningen wordt gevraagd naar een overzicht uit het CKI en door de negatieve coderingen komt de consument hier niet voor in aanmerking. Ook komt hij door de negatieve coderingen niet in aanmerking voor een hypotheek. Hij is voornemens te gaan samenwonen en dat lukt niet in zijn huidige relatief kleine studio.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd en stelt dat sprake is van terecht geplaatste coderingen. In het kader van de belangenafweging stelt de bank dat haar belang dient te prevaleren boven het belang van de consument. Ten eerste is volgens de bank voor een goede werking van het CKI van belang dat er een waarheidsgetrouw beeld bestaat van het financiële verleden van een aanvrager. Kredietverleners dienen juist en volledig geïnformeerd te worden over de betaalmoraliteit van een nieuwe aanvrager. Volgens de bank heeft de financiële moraliteit van de consument te wensen overgelaten. De consument was op de hoogte van de achterstand en is gewaarschuwd voor de gevolgen van deze achterstand. Er is sprake geweest van een moeizaam en langdurig traject doordat de consument zijn contactgegevens niet actueel heeft gehouden, niet heeft gereageerd op aanmaningen en betalingsregelingen niet heeft nageleefd. De bank heeft hierdoor buitengewoon veel moeite moeten doen om steeds met de consument in contact te komen. Ten tweede heeft de bank aangevoerd dat de huidige financiële situatie erg kwetsbaar lijkt. Enerzijds doordat uit de overgelegde winst- en verlies-rekening niet volgt dat de consument maandelijks een bedrag van € 5.000,- kan onttrekken. Anderzijds doordat uit het transactieoverzicht van de zakelijke rekening volgt dat de bruto omzet afkomstig is van één klant. Ten derde heeft de bank aangevoerd dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat de BKR-registratie hem daadwerkelijk beperkt.

3. De beoordeling

Wat moet de commissie toetsen?

3.1 De consument heeft ter zake van de door de bank verstrekte roodstandfaciliteit achterstanden laten ontstaan en heeft de vordering niet tijdig terugbetaald. Deze situatie heeft een aantal jaren geduurd. In 2019 heeft de consument zijn schuld aan de bank voldaan.

Tussen de consument en de bank staat niet ter discussie dat de coderingen op zichzelf (technisch) juridisch juist zijn en dat de consument destijds over de achterstands-melding is geïnformeerd. Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank – na een weging van de belangen - de negatieve coderingen vroegtijdig dient te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe gehouden is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader voor de registratie in het BKR

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van negatieve coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (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 een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke 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]

3.5 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.

Afweging van de belangen van de bank en van de consument

3.6 De consument heeft aangevoerd dat sprake is geweest van een eenmalige jeugdige misstap waar hij de details niet meer van weet. Hij heeft erkend dat hij onjuist en laks heeft gehandeld richting de bank.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

In mei 2019 heeft hij het openstaande bedrag bij de bank volledig ingelost. De beperkingen die de registratie met zich meebrengt wegen zwaar op hem en dat is gelet op zijn huidige situatie niet langer gerechtvaardigd, aldus de consument. Het ging om een relatief gering bedrag die vier jaar terug is terugbetaald en zijn huidige inkomenssituatie is heel anders. De consument woont in een studio en wil graag, in een grotere woning, samenwonen met zijn partner. Deze (begrijpelijke) wens van de consument zou wellicht zwaarder kunnen wegen dan de belangen van de bank bij handhaving van de coderingen.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat de noodzaak voor het verkrijgen van een woning onvoldoende is gebleken om de belangenafweging in het voordeel van de consument uit te laten vallen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registratie met bijbehorende coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders waarvan de nadere onderbouwing is opgenomen onder 2.9.

3.8 Hoewel het verkrijgen van een woning op zich niet hoeft te leiden tot een belangenafweging in het voordeel van de consument, de consument in contact had moeten blijven met de bank en een bewaartermijn van vijf jaar op zichzelf proportioneel is, ziet de commissie in dit specifieke geval bijzondere omstandigheden die maken dat de belangenafweging in het voordeel van de consument moet uitvallen.

3.9 Voorop staat dat voor de commissie voldoende is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument stabiel is. De consument heeft enige tijd een eigen bedrijf en is tot oktober 2022 daarnaast in loondienst geweest. Nu is de consument fulltime ondernemer en hij heeft toegelicht dat het goed gaat met zijn bedrijf en hij meerdere opdrachtgevers heeft. De consument heeft zijn financiële situatie onderbouwd met een kopie aangifte inkomstenbelasting 2022, facturen en rekeningafschriften van zijn zakelijke bankrekening. Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. De kans op nieuwe schulden lijkt klein. De consument had zijn contactgegevens kenbaar moeten maken en eerder zijn verantwoordelijkheid moeten tonen. Deze omstandigheden zorgen echter op zichzelf er niet voor dat de consument nu als een gevaar voor de financiële wereld kan worden gezien. De consument heeft door het terugbetalen van de vordering zijn verantwoordelijkheid getoond en daarnaar gehandeld. Daarbij heeft de commissie ook in aanmerking genomen dat er sinds plaatsing werkelijke einddatum inmiddels vier jaar is verstreken.

3.10 De commissie komt tot de conclusie dat het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze negatieve registratie nog in het CKI zichtbaar blijft.

De commissie acht het daarom nog langer voortduren van de achterstandscode, de herstelcode en de bijzonderheidscodering 2 niet proportioneel. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de coderingen dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe.

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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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.

(…)