Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0123

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument en zijn ex-partner hebben in 2010 een doorlopend krediet afgesloten. Op enig moment is er een achterstand ontstaan in de aflossingen. Nadat de consument een (minnelijk) schuldsaneringstraject heeft doorlopen en de bank daarbinnen enkele betalingen heeft ontvangen, heeft de bank het resterende openstaande bedrag afgeboekt. De bank heeft een achterstandscodering en twee bijzonderheidscoderingen laten registreren in het CKI. De consument heeft het schuldsaneringstraject in december 2022 afgerond. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering wordt 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 mr. E. van Dalen, kantoorhoudende te Groningen.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn toenmalige partner hebben op 28 november 2007 een doorlopend krediet van € 24.000,- afgesloten bij een voorganger van de bank.

Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Kredietinformatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: Stichting BKR).[1]

2.2 Eind 2010 zijn er achterstanden ontstaan in de maandelijkse betalingen. De bank heeft in de jaren 2011 t/m 2015 geen betalingen ontvangen van de consument of zijn (ex-)partner. De consument heeft vanaf oktober 2015 tot augustus 2018 wel aan de maandelijkse verplichtingen voldaan. Vanaf augustus 2018 zijn er opnieuw achterstanden ontstaan.

2.3 De bank heeft de consument op 8 oktober 2018, 23 oktober 2018 en 29 oktober 2018 per brief verzocht het achterstallige bedrag te betalen. In de laatstgenoemde brief heeft de bank de consument eveneens gewaarschuwd dat zij, bij het uitblijven van een betaling, een achterstandscodering in het CKI zal registreren.

2.4 Omdat na de brief van 29 oktober 2018 een betaling uitbleef, heeft de bank op 6 november 2018 de achterstandscodering A in het CKI laten registreren. Per brief van 25 december 2018 heeft de bank de volledige openstaande schuld opgeëist bij de consument. Op diezelfde datum heeft de bank een codering 2 (opeising) in het CKI geregistreerd.

2.5 In maart 2019 heeft de toenmalige gemachtigde van de consument de bank benaderd met een saneringsvoorstel in het kader van een minnelijk schuldsaneringstraject. De bank is akkoord gegaan met het saneringsvoorstel. In de periode november 2020 tot oktober 2022 heeft de bank in totaal een bedrag van € 13.618,90 ontvangen van de consument. Op grond van de gemaakte afspraken heeft de bank het resterende openstaande bedrag afgeboekt en de consument finale kwijting verleend. De bank heeft vervolgens op 5 december 2022 de bijzonderheidscodering 3 (afboeking) in het CKI laten registreren en diezelfde datum als werkelijke einddatum van het krediet geregistreerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI en legt daaraan het volgende ten grondslag:

- De consument heeft eind 2022 het schuldsaneringstraject afgerond met een schone lei. De schuld aan de bank is betaald.
- De consument wordt door de registraties belemmerd in het aangaan van een nieuwe hypothecaire of andere financiële verplichting. Zijn ex-partner heeft hem gesommeerd haar uit te kopen uit de gezamenlijke woning. Doet hij dat niet, dan zal zij een procedure gaan starten om de woning onderhands te verkopen. De consument raakt dan dakloos.

[1] Conform artikel 17 lid 3 van het Algemeen Reglement CKI.

Voor het uitkopen van zijn ex-partner dient hij echter een hypothecaire financiering aan te gaan maar zijn aanvragen worden afgewezen vanwege de registraties.

- De consument verkeert nu in een stabiele financiële situatie. Hij is sinds medio 2021 in loondienst en ontvangt een goed salaris. Hij heeft op dit moment geen schulden meer.

- De beslissing van de bank om de registraties niet te verwijderen is disproportioneel op grond van de artikelen 8, 36 en 46 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) (de commissie leest hierin een verwijzing naar de artikelen 6 en 21 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming die de WBP in 2018 heeft vervangen).

2.7 Het door de bank gedane aanbod om de duur van de registraties te beperken tot 3 jaar is voor de consument geen oplossing. Zijn ex-partner zal niet tot die tijd willen wachten met de verkoop van de woning. Een beperking van de duur tot 1 juli 2024 zou wel een mogelijkheid zijn omdat dat de consument voldoende tijd geeft voor het regelen van een financiering.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat deze te laat is ingediend.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat zij inhoudelijk op de klacht van de consument ingaat, zal de commissie het verweer van de bank dat de klacht niet-behandelbaar is, beoordelen.

3.2 Ter onderbouwing van dit verweer voert de bank het volgende aan. De bank heeft het verwijderingsverzoek van de consument schriftelijk afgewezen op 15 februari 2023. In deze brief is de consument gewezen op de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen bij Kifid binnen drie maanden na dagtekening van de afwijzing. Het klachtformulier van de consument dateert van 31 juli 2023. Dit betekent dat de klacht te laat is ingediend en daarom niet behandelbaar is. Volgens de bank klemt dat des te meer nu de consument wordt bijgestaan door een professioneel gemachtigde.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is het niet-behandelbaarheidsverweer ongegrond.

In vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) wordt toegelicht tot wanneer een klacht kan worden ingediend bij Kifid.[2] Uit vraag 7.1 volgt dat een klacht kan worden ingediend tot 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd aan de financiële dienstverlener, in dit geval de bank. Uit de overgelegde stukken maakt de commissie op dat voor het eerst op 6 december 2022 door de budget-beheerder van de consument is verzocht om verwijdering van de registraties. Op het moment van het indienen van het klachtformulier op 31 juli 2023 was de termijn van 1 jaar nog niet verstreken. De klacht van de consument is behandelbaar.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.4 De commissie komt nu toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument. Tussen partijen is daarbij niet in geschil dat de registraties die door de bank zijn gedaan technisch juist zijn. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet vervolgens worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De registraties in het CKI houden 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 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 (de bank) 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.[3]

3.6 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

[2] Het reglement is te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.7 Of van dit beginsel afgeweken moet worden ten gunste van de consument, is afhankelijk van de uitkomst van een afweging van de door de bank en de consument gestelde belangen. Indien het belang van de bank zwaarder weegt dan het door de consument gestelde belang, hoeft de bank de registraties niet te verwijderen.

De belangenafweging

3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid I AVG, tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie komt tot het oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft aangevoerd die op dit moment volledige verwijdering van de registraties rechtvaardigen. Zij zal dat hierna toelichten.

3.9 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het Algemeen Reglement CKI verplicht is om betalingsachterstanden te registreren.[4] Het doel van de registratie is tweeledig. Allereerst worden consumenten hiermee behoed voor overkreditering. Daarnaast worden de financiële risico's van (toekomstige) kredietverleners beperkt. De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum heeft gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.

3.10 Het enkele feit dat de consument zijn schulden (gedeeltelijk) heeft afgelost, leidt er daarom niet automatisch toe dat de registraties verwijderd moeten worden. Het enkele feit dat de consument een (minnelijk) schuldhulpverleningstraject, hoe prijzenswaardig ook, succesvol heeft afgerond is daarvoor onvoldoende. Immers maakt de commissie uit de overgelegde stukken op dat aan de registraties een jarenlang proces van betalingsachterstanden vooraf is gegaan. Daarbij neemt de commissie in overweging dat de consument een hoge schuld had bij de bank en dat de bank daarvan een aanzienlijk bedrag heeft moeten afboeken. Deze afboeking heeft slechts iets meer dan een jaar geleden plaatsgevonden. Het is in het belang van andere kredietverstrekkers dat zij van deze informatie op de hoogte zijn.

3.11 De consument heeft aangevoerd dat hij thans in een financieel stabiele situatie verkeert. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit onvoldoende aangetoond. Voor de consument spreekt dat hij sinds 2021 in loondienst is met een vast contract. De commissie vindt het echter van belang om te benadrukken dat de reden dat de consument in financieel rustiger vaarwater is gekomen, mede te danken is aan het feit dat zowel de bank als een andere geldverstrekker (aanzienlijke) bedragen hebben moeten afboeken in het kader van het schuldsaneringstraject. Daarnaast heeft de consument, hoewel hij daarom wel gevraagd is, onvoldoende inzicht heeft gegeven in de achtergronden van de ontstane schulden. Ook heeft de consument onvoldoende toegelicht in hoeverre zijn huidige situatie verschilt van de situatie waarbinnen de schulden zijn ontstaan. Ook is niet gebleken van eventuele spaargelden om financiële tegenvallers op te vangen.

[4] Artikel 10 lid 2 in combinatie met artikel 12 lid 1 sub c Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

De commissie kan op grond daarvan niet vaststellen dat de consument thans in een financieel stabielere situatie verkeert dan in de voorgaande jaren. De bewaarperiode van vijf jaar is juist bedoeld om de consument de mogelijkheid te geven in een financieel stabiele positie te komen en te blijven.

3.12 De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat deze hem belemmeren bij het verkrijgen van een (hypothecaire) financiering. Deze financiering heeft hij nodig, zo voert hij aan, omdat hij zijn ex-partner moet uitkopen uit de voormalig gezamenlijke woning. Hoewel de consument enkele e-mails heeft overgelegd waaruit blijkt dat zijn ex-partner graag ontslagen zou willen worden uit haar hoofdelijke verplichting, is de commissie niet gebleken dat daartoe een acute noodzaak bestaat. Evenmin is door de consument aangetoond dat hij daadwerkelijk op basis van zijn financiële situatie een (hypothecaire) financiering zou kunnen krijgen en dat alleen de registraties daaraan in de weg staan. Ook de enkele stelling dat de consument wellicht dakloos wordt, is onvoldoende om een zwaarwegend belang aan te nemen. De consument heeft namelijk niet aangetoond dat hij geen andere woning zou kunnen krijgen en daarmee daadwerkelijk een risico loopt om dakloos te worden. Daarnaast weegt de commissie nog mee dat er naast de registratie van de bank nog een andere registratie met (bijzonderheids)coderingen is opgenomen in het CKI. Desgevraagd heeft de consument medegedeeld dat hij daartoe nog geen verwijderingsverzoek heeft ingediend.

3.13 De commissie concludeert dat de bank een zwaarder wegend belang heeft dan de consument. De consument heeft zijn stellingen daaromtrent onvoldoende onderbouwd. De bank heeft aangetoond dat zij voldoende zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties. De commissie is van oordeel dat de bank daarom de registraties niet hoeft te verwijderen.

Verkorting van de duur van de registraties

3.14 Tijdens de klachtenprocedure bij Kifid heeft de bank medegedeeld dat zij op grond van de huidige arbeidssituatie van de consument en zijn inspanningen tijdens het schuldsanerings-traject, bereid is de duur van de registraties te verkorten. Zij heeft daarbij aangeboden om de duur te verkorten naar 3 jaar. Dat houdt in dat zij de registraties op 5 december 2025 zal verwijderen. De commissie gaat er van uit dat de bank dit aanbod gestand doet en de registraties per 5 december 2025 uit het CKI zal laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wet- en regelgeving opgenomen.

Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 10. Wat moet worden gemeld bij Stichting BKR?

1. *(...)*
2. *De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:*
    a. *De gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;*
    b. *Achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;*
    c. *De beëindiging van de overeenkomst.*

(...)

Artikel 12. Wanneer wordt een achterstand bij Stichting BKR gemeld?

1. *(...)*
    c. *Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een vooraf door de zakelijke klant vastgestelde termijn van minimaal twee (2) en maximaal vier (4) maanden na de vervaldatum.*

(...)

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) *„persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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.*

(...)