

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0594

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

Klacht ontvangen op	3 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Er is een betalingsachterstand ontstaan op het doorlopend krediet dat de consument bij de bank heeft afgesloten. Op enig moment heeft de bank het volledige krediet opgeëist. Vier jaar na de opeising heeft de consument de volledige schuld afgelost. De consument wenst nu een woning aan te kopen maar wordt daarin belemmerd door de registraties. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank tot handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarnaast is de registratie nog geen jaar geleden geplaatst. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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.
- I.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.
- I.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 is op 27 april 2010 een doorlopend krediet van € 19.500,- aangegaan bij De Nederlandse Voorschotbank, een handelsnaam van de bank (hierna gezamenlijk en afzonderlijk te noemen: de bank). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) geregistreerd.

- 2.2 In de periode 2014 – 2016 is de consument tweemaal werkloos geraakt en zijn er betalingsachterstanden ontstaan op het krediet. Ook heeft de consument eind 2015 en begin 2016 korte tijd in detentie gezeten. In mei 2016 heeft de consument een nieuwe baan geaccepteerd bij een onderneming waar hij thans nog steeds werkzaam is.
- 2.3 In verband met de ontstane betalingsachterstand heeft de bank de consument meerdere aanmaningsbrieven verzonden. Per brief van 2 september 2016 heeft de bank de consument verzocht de betalingsachterstand te voldoen, waarbij de consument is gewaarschuwd voor een BKR registratie. De consument heeft hier geen gehoor aan gegeven waarna de bank op 10 september 2016 een achterstandscodering A in het CKI heeft laten plaatsen.
- 2.4 Per brief van 7 april 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij het volledige openstaande krediet opeist. Daartoe heeft zij ook een bijzonderheidscodering 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen. In juli 2017 heeft de consument nog een kleine betaling verricht. Hierna blijft betaling verder uit.
- 2.5 In mei 2018 heeft de consument aan de bank een afkoopvoorstel toegestuurd hetgeen door de bank is geweigerd. In mei 2019 is de consument onder bewind gesteld. In dit kader heeft de bank in mei 2020 een saneringsvoorstel ontvangen van het door de bewindvoerder ingeschakelde schuldsaneringsbureau. Dit voorstel is door de bank afgewezen waarbij zij aanvullende informatie heeft opgevraagd om het dossier opnieuw te kunnen beoordelen. Deze opgevraagde informatie is nooit door de bank ontvangen.
- 2.6 In de zomer van 2021 is de consument overgegaan tot verkoop van zijn woning. Van de daarbij ontstane overwaarde heeft hij in oktober 2021 de openstaande schuld bij de bank volledig afgelost. De bank heeft in dat kader een werkelijke einddatum van 1 november 2021 in het CKI laten registreren.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert verwijdering van de op zijn naam in het CKI opgenomen registraties en voert daartoe het volgende aan:
- De situatie waarin de betalingsachterstand is ontstaan, is niet meer aan de orde. De consument heeft nu een dienstverband voor onbepaalde tijd en hij verkeert in een stabiele financiële situatie. Ook beschikt de consument over veel spaargeld.
 - De consument stelt dat hij geen wanbetaler of risicogeval is. De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft altijd de intentie gehad om te betalen, maar had daar eenvoudigweg de middelen niet voor.
 - De consument woont thans bij zijn ouders. Zijn ouders hebben hem echter verzocht de ouderlijke woning te verlaten nu zij bepaalde uitkeringen en subsidies niet meer ontvangen zolang de consument bij hen woont.

De consument wil derhalve een eigen woning aankopen maar wordt in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening belemmerd door de registraties. De consument voert aan dat een woning huren voor hem geen optie is. De wachttijden voor sociale huur zijn zeer lang en het aanbod van huurwoningen in de private sector is beperkt. Daarnaast zijn de huurprijzen in de private sector erg hoog en wordt door verhuurders een uittreksel van het BKR-register gevraagd.

- De consument stelt dat de registraties een onevenredig grote impact hebben op zijn leven en in strijd zijn met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. De consument voert eveneens aan dat de registraties een directe schending zijn van zijn grondrecht op huisvesting, omdat hij door de registraties belemmerd wordt in de aankoop van een woning.

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

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de registraties die zij op naam van de consument heeft geplaatst, moet verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument is echter van mening dat deze verwijderd dienen te worden nu de registraties in strijd zijn met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden. Zij licht dat als volgt toe.

Beoordelingskader van de belangenafweging

- 3.2 Het verzoek van de consument om de achterstandscodering en de bijzonderheids-codering 2 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.3 De BKR-registraties 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. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.¹

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.

- 3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn 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
- 3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.³ In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 1 november 2026. 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.

Belangenafweging

- 3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.7 In overweging 2.7 zijn het bezwaar van de consument en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties behouden moeten blijven. De registraties zijn terecht en worden gerechtvaardigd door zowel de hoogte van de betalingsachterstand als het betaalgedrag van de consument. De consument heeft geen enkele actie heeft ondernomen om de achterstand te voorkomen dan wel om oplossingen te zoeken. De bank benadrukt dat de consument in de periode augustus 2017 tot oktober 2021 geen enkele betaling heeft gedaan. De persoonlijke omstandigheden waarbinnen de consument zijn baan is kwijtgeraakt, vallen binnen de risicosfeer van de consument, aldus de bank.

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

³ Artikel 14 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank haar zwaarwegende belangen tot behoud van de registraties voldoende heeft onderbouwd. De ontstane schuld betrof een aanzienlijk bedrag en de bank heeft aangetoond dat de consument gedurende enkele jaren geen enkele betaling aan de bank heeft verricht terwijl hij sinds mei 2016 weer een baan had. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraal bij de consument. Daarnaast dateert de werkelijke einddatum van november 2021 en is er derhalve nog geen jaar verstreken van de totale termijn van vijf jaar. Het verzoek van de consument tot verwijdering komt daarmee veel te vroeg.
- 3.9 Niet is gebleken dat de registraties in strijd zijn met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Dit is ook niet nader door de consument onderbouwd. De consument stelt dat het feit dat hij door de registraties belemmerd wordt in de aankoop van een woning, een schending is van zijn grondrecht op huisvesting. De commissie is van oordeel dat geen sprake is van schending van dit grondrecht. Immers heeft de consument thans onderdak, en is de aankoop en het bezit van een woning geen recht waarop een beroep kan worden gedaan. Voor huisvesting kan ook op andere manieren worden zorggedragen.
- 3.10 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij thans in een stabiele financiële situatie verkeert en hij uiteindelijk wel de benodigde maatregelen heeft getroffen om zijn schuld volledig af te kunnen lossen, is dit onvoldoende om het oordeel van de commissie in zijn voordeel te laten uitvallen.

Conclusie

- 3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft aangevoerd voor verwijdering van de registraties en dat de bank voldoende zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties. Naar de mening van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen mogelijke kredietverstrekkers bij hun overweging krediet te verstrekken aan de consument op de hoogte te zijn van de (recente) betaalhistorie van de consument. De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI

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

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

1. *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.*
2. (...)
3. (...)
4. (...)
5. (...)
6. (...)
7. (...) *Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.*
8. (...)
9. (...)
10. *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:*
 - a. *Een onterechte registratie;*
 - b. *Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;*
 - c. *Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.*
11. (...)

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 identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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”)

- I. 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. (...)
 - b. (...)
 - 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

- I. 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.

(...)