Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0757

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie in het CKI. Hij wil zijn hypothecaire geldlening aanpassen of oversluiten voor een verbouwing en een lastenverlaging. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registratie onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moet worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

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 hield een betaalrekening aan bij de bank. In het verleden had de consument een kredietfaciliteit waarmee hij maximaal € 1.000,- kon roodstaan. Omdat de consument meer dan € 1.000,- roodstond en hij niet reageerde op verzoeken om het tekort aan te zuiveren, heeft de bank in augustus 2018 de kredietfaciliteit beëindigd. De consument heeft toen het volledige saldotekort van € 1.627,84 terugbetaald aan de bank.

2.2 Vanaf oktober 2018 stond de consument weer rood op zijn betaalrekening. Aangezien eerdergenoemde kredietfaciliteit in augustus van dat jaar beëindigd was, was het saldotekort niet toegestaan. De consument en de bank hebben in januari 2019 een betalingsregeling afgesproken om het saldotekort aan te vullen. Deze regeling is in februari 2019 vervangen door een nieuwe regeling. De consument kwam deze betalingsregeling niet goed na en de bank heeft de consument daarom verschillende aanmaningen gestuurd. Op 7 augustus 2019 heeft de bank een brief naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"**Wat verwachten wij van u?***
> *U moet vóór 21 augustus 2019 alsnog aan de afspraken van de betalingsregeling voldoen.*
> *(…)*
>
> ***BKR***
> *Wanneer u het saldotekort niet op tijd terugbetaalt dan moeten wij dat melden bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) in Tiel. Deze melding kan gevolgen hebben als in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt afsluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u geen nieuwe lening of krediet krijgt."*

2.3 Op 21 augustus 2019 heeft de bank de betalingsregeling beëindigd en het saldotekort van € 1.459,93 opgeëist. De bank heeft het saldotekort geregistreerd als overige financiële verplichtingen (RO) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Bovendien heeft de bank in verband met de opeising per 4 september 2019 een code 2 geplaatst in het CKI. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.4 De bank heeft de vordering op de consument na de opeising overgedragen aan een deurwaarder. Daarmee heeft de consument een aflossingsregeling afgesproken, maar hij kwam deze regeling niet altijd na. Uiteindelijk heeft de consument op 31 mei 2021 de laatste betaling tot aflossing van de vordering gedaan.

Die datum heeft de bank als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

De klacht en vordering

2.5 De consument beklaagt zich over de BKR-registratie. Hij heeft een hypothecaire geldlening en wil die oversluiten om een verbouwing te kunnen uitvoeren en de maandlasten te verlagen. De verbouwing is gericht op verduurzaming van de woning. Hij wordt daarin belemmerd door de BKR-registratie en vordert daarom verwijdering van de BKR-registratie.

2.6 De consument heeft naar voren gebracht dat zijn schuld bij de bank veroorzaakt werd doordat hij betalingen deed met zijn creditcard. Daarmee geef je volgens de consument makkelijker geld uit dat je op dat moment niet hebt. Die creditcard heeft hij om die reden nu niet meer. Bovendien is de woon- en leefsituatie van de consument stabiel en heeft hij een goed inkomen. Toen de consument zijn klacht bij de bank indiende, had hij uitzicht op omzetting van zijn arbeidscontract voor bepaalde tijd naar een contract voor onbepaalde tijd.

Het verweer

2.7 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 BKR-registratie moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registratie niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie technisch juist is. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de codering 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.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.

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 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.[1]

3.5 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).

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 Het belang van de consument is gelegen in de wens voor een nieuwe hypothecaire geldlening voor een verbouwing en lastenverlaging. De consument heeft overigens in de interne klachtprocedure gesteld dat zijn maandlasten verlaagd zouden kunnen worden van € 758,- bruto naar € 340,-. De bank heeft hierop gereageerd dat volgens het overzicht dat de consument aan de bank overgelegd heeft, het bedrag van € 340,- een nettobedrag is en dat het brutobedrag na aanpassing van de hypothecaire geldlening € 709,99 zou zijn. De consument heeft daar niet op gereageerd, zodat de commissie het ervoor houdt dat de consument zijn maandbedrag niet zou kunnen verlagen van € 758,- bruto naar € 340,- bruto. Later heeft de consument nog gesteld dat hij met de oversluiting van zijn hypothecaire geldlening een openstaand krediet van € 4.800,- bij een andere bank wil aflossen, wat voor lastenverlaging zal zorgen.

3.8 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.9 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registratie, maar is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Positief weegt voor de consument dat hij zijn betalingsproblemen nu beter onder controle heeft en al enige tijd een stabiel inkomen lijkt te hebben. Van belang is echter dat de consument in 2018 al betalingsproblemen had met betrekking tot zijn kredietfaciliteit en kort na het beëindigen van die faciliteit wederom een aanzienlijk debetsaldo is ontstaan op zijn betaalrekening. De betalingsproblemen hielden vervolgens aan tot de opeising in de tweede helft van 2019. Hierna duurde het tot mei 2021 totdat de consument de schuld afbetaald had. De betalingsproblemen hebben dus vrij lang geduurd, waren structureel van aard en zijn kort geleden pas opgelost. Er is nu slechts iets meer dan een jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De commissie acht het van belang dat de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers bij hun overweging een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van het recente kredietverleden van de consument. Ten slotte ziet de commissie geen noodzaak voor de consument een krediet te krijgen. De vordering wordt daarom afgewezen.

3.10 Ten overvloede merkt de commissie op dat de consument een bericht van Lloyds Bank overgelegd heeft waarin benoemd is dat die bank geen renteaanbod uitbrengt vanwege een A codering op een lopend krediet. Dat is echter niet het krediet waar deze klacht over gaat. Mogelijk gaat het over het telecomkrediet, dat inmiddels afgelost is en waarbij de A verwijderd is. Als dat het geval is, zou de consument kunnen navragen of hij nu wel een renteaanbod kan krijgen (van Lloyds Bank). Uit de stukken maakt de commissie op dat de bank om haar moverende redenen geen A heeft geregistreerd, hetgeen de consument mogelijk kan helpen bij het verkrijgen van een krediet.

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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

Artikel 14

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.

(…)

Artikel 39

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.

(…)