Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0166

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

Datum uitspraak	27 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen Reglement CKI.

Samenvatting

BKR. De consument heeft een betaalrekening gehad bij de bank waaraan een krediet-faciliteit gekoppeld was. Op deze kredietfaciliteit is een ongeoorloofde achterstand ontstaan. Door middel van een betalingsregeling met de deurwaarder heeft de consument het openstaande bedrag in 2022 afgelost. De consument vordert nu verwijdering van de coderingen uit het CKI omdat deze hem belemmeren bij het afsluiten van een persoonlijke lening. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument en onvoldoende is vast komen te staan dat de consument nu in een zodanige stabiele financiële situatie zit dat bescherming tegen overkreditering niet meer nodig zou zijn. Daarnaast is de aanschaf van een auto een onvoldoende zwaarwegend belang. De vordering van de consument 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, kantoorhoudende te Leiden.

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 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 een betaalrekening gehad bij de bank. Aan deze rekening was een kredietfaciliteit van € 2.500,- gekoppeld. De kredietfaciliteit is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Vanaf november 2015 heeft de bank als eis gesteld dat het saldo op de betaalrekening minimaal één werkdag per drie maanden positief moet zijn. In de zomer van 2020 heeft de bank vastgesteld dat op de betaalrekening van de consument al meer dan drie maanden sprake was van een negatief saldo. Zij heeft daarom aan de consument meerdere brieven gestuurd. In die brieven is de consument verzocht ervoor te zorgen dat het saldo minimaal één dag positief was.

2.3 Omdat het saldo negatief bleef, heeft de bank het krediet per brief van 19 oktober 2020 opgezegd en het totale openstaande bedrag van € 2.363,24 opgeëist. Op 16 november 2020 heeft de bank de bijzonderheidscodering 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Op 12 januari 2021 heeft zij daaraan een achterstandscodering A toegevoegd (hierna: de coderingen).

2.4 Op verzoek van de bank heeft de consument in november 2020 een inkomsten- en lastenformulier ingevuld. Uit dit formulier bleek dat de uitgaven van de consument hoger waren dan zijn inkomsten. Op grond daarvan heeft de bank besloten dat zij geen betalingsregeling wilde afspreken met de consument. Zij heeft de vordering op de consument daarom overgedragen aan een deurwaarder.

2.5 De consument en de deurwaarder hebben uiteindelijk wel een betalingsregeling getroffen. De consument heeft vervolgens iedere maand een bedrag van € 150,- afgelost. Op 2 mei 2022 heeft de consument de laatste aflossing betaald. De bank heeft deze datum als werkelijke einddatum gemeld in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de coderingen in het CKI. Daaraan legt hij het volgende ten grondslag:

i. De consument is van mening dat hij geen hinder meer zou mogen ondervinden van de registratie. Het krediet is afgelost omdat hij de betalingsregeling netjes is nagekomen. Het is daarom niet redelijk dat de coderingen nog zichtbaar zijn in het CKI.

ii. De consument zou graag een persoonlijke lening willen afsluiten voor de aanschaf van een auto omdat zijn huidige auto in een slechte staat verkeert.

Hij heeft een auto nodig om naar zijn werk te gaan. De consument wordt door de coderingen belemmerd bij het afsluiten van een financiering.

iii. Vanwege een burn-out en het verlies van zijn baan was de consument in 2020 niet in staat om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen. Die situatie doet zich nu niet meer voor. De consument heeft een vaste baan en genoeg financiële draagkracht voor de aanvraag van een financiering. Hij is in 2023 getrouwd en heeft een gezin.

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 Allereerst stelt de commissie vast dat tussen de consument en de bank geen discussie bestaat over de technische juistheid van de registratie. De vraag die wel aan de commissie voorligt, is of op grond van een belangenafweging de bank de coderingen uit het CKI moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de coderingen niet hoeft te verwijderen. Zij zal dat nu verder toelichten.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om de coderingen te verwijderen, moet worden beoordeeld aan de hand van de relevante bepalingen in de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 De coderingen in het CKI zijn een verwerking van de persoonsgegevens van de consument.[1] De bank is hierbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is in bepaalde situaties toegestaan, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde.[2] Als de privacybelangen van de consument zwaarder wegen dan de belangen van de bank of van een derde, dan is de verwerking van de persoonsgegevens niet toegestaan. Op grond hiervan is een registratie in het CKI toegestaan.[3]

3.4 De consument heeft altijd het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[4]

[1] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG, zie bijlage.
[2] Artikel 6 lid 1 AVG, zie bijlage.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 21 lid 1 AVG, zie bijlage.

Als het bezwaar van de consument slaagt, dan moet de bank stoppen met de verwerking van de persoonsgegevens en moeten deze worden gewist.[5] Als de bank redenen aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument, dan hoeft zij niet te stoppen met de verwerking van de persoonsgegevens van de consument. De persoonsgegevens hoeven dan ook niet gewist te worden.

De belangenafweging

3.5 De commissie moet dus een afweging maken tussen de belangen van de consument en de belangen van de bank. Daarbij is het volgende van belang. De bank is op grond van het Algemeen Reglement CKI verplicht om betalingsachterstanden en andere bijzonderheden te registreren.[6] Deze registratie heeft allereerst als doel de bescherming van de consument tegen overkreditering. Daarnaast geeft de registratie aan andere kredietverstrekkers inzicht in de kredietwaardigheid van de consument. Er is bepaald dat de coderingen in beginsel vijf jaar na de werkelijke einddatum zichtbaar blijven in het CKI.[7] Dit betekent dat het enkele feit dat de consument het bedrag aan de bank heeft terugbetaald, geen reden is om de coderingen te verwijderen.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat zijn huidige situatie anders is dan zijn situatie in de zomer van 2020. Hij ervaart geen burn-out klachten meer en heeft inmiddels een vaste baan met een goed salaris. Hoewel dit in het voordeel van de consument spreekt, is dit naar het oordeel van de commissie onvoldoende om te spreken van een stabiele financiële situatie. De consument heeft enkele salarisstroken toegestuurd, maar heeft verder geen inzicht gegeven in zijn verdere financiële situatie. De commissie heeft dan ook niet kunnen vaststellen welke financiële verplichtingen de consument heeft en of hij inmiddels volledig schuldenvrij is. Daarbij volgt uit het dossier dat de consument op dit moment geen spaargeld heeft. Tenslotte heeft de commissie laten meewegen dat uit de bankadministratie gebleken is dat de consument de jaren voorafgaand aan de zomer van 2020 regelmatig een negatief saldo op zijn betaalrekening bij de bank had.

3.7 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat hij op dit moment een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de coderingen. Tijdens zowel de interne klachtprocedure als de procedure bij Kifid heeft de consument verschillende redenen genoemd waarom hij een financiering zou willen afsluiten. Hoewel de consument uiteindelijk heeft toegelicht dat hij een nieuwe auto wil aanschaffen om naar zijn werk te reizen, heeft hij naar het oordeel van de commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zijn huidige auto niet meer voor de APK zal worden goedgekeurd en ook niet aannemelijk gemaakt dat een auto het enige mogelijke vervoersmiddel is. Daarnaast heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de coderingen in het CKI de enige belemmering is bij het afsluiten van een financiering.

---

[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.
[6] Artikel 10 lid 2 in combinatie met artikel 12 lid 1 sub c Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.
[7] Artikel 14 lid 1 en lid 7 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

Uit een door de consument overgelegde afwijzing volgt dat de coderingen mogelijk maar niet uitsluitend de oorzaak van de afwijzing zouden kunnen zijn. De consument heeft daarmee niet aangetoond dat hij, mochten de coderingen verwijderd worden, wel een financiering zou kunnen afsluiten.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat het nu nog te vroeg is om de coderingen te laten verwijderen. De bank heeft voldoende aangetoond dat zij een zwaarwegend gerechtvaardigd belang heeft hij handhaving van de coderingen. Daarbij speelt een rol dat de werkelijke einddatum nog geen twee jaar geleden is geplaatst.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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.*

(...)

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. (...)*
2. *(...)*
3. *(...)*
4. *(...)*
5. *(...)*
6. *(...)*
7. *(...) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidcodes 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.*

(...)

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. (...)