Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0587

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	26 november 2021
Ingediend door	de heer (consument 1) en mevrouw (consument 2) verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten klagen over de registraties in het CKI van het BKR. De commissie wijst het klachtonderdeel gericht op de technische juistheid van een registratie af. Ook het klachtonderdeel gericht op de proportionaliteit van de registraties wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 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 klacht-formulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consumenten 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 consumenten hebben destijds zowel hun privé als hun zakelijke bankzaken bij de bank ondergebracht. De privé bankzaken betroffen een doorlopend krediet, een hypothecaire financiering van hun eigen woning en een overige financiële verplichting.

2.2 Nadat op een gegeven moment op het ondernemingsvlak financiële problemen ontstonden is in 2015 het faillissement van de onderneming van de consumenten uitgesproken. De consumenten konden hun financiële verplichtingen naar de bank niet (volledig) nakomen.

2.3 De bank heeft vanwege een achterstand in de betalingsverplichtingen op het doorlopend krediet een A (achterstandscode) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (verder: BKR) laten plaatsen en op 12 februari 2021 een 3 codering (afboeking van € 250,- of meer). Wat de hypothecaire geldlening betreft heeft de bank in het CKI op 12 augustus 2015 een 2 codering (opeising), op 16 augustus 2015 een A en een werkelijke einddatum van 12 januari 2017 laten plaatsen.

2.4 Wat de overige verplichting betreft heeft de bank op 19 mei 2015 een A in het CKI laten plaatsen. De bank beschikt niet over de vooraankondiging die aan het plaatsen van deze code voorafgaat. De bank heeft in haar brief van 20 mei 2015 de consumenten geschreven dat alle kredieten worden opgeëist en de consumenten een uiterste betalingstermijn tot 3 juni 2015 wordt verleend. In die brief staat verder dat een melding bij het BKR volgt als de consumenten dan niet aan hun aflossingsverplichtingen hebben voldaan.

2.5 Het faillissement van de onderneming is in augustus 2017 opgeheven wegens gebrek aan baten. Op 8 mei 2018 zijn de consumenten toegelaten tot de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (verder: Wsnp).

2.6 Uit het schuldenakkoord (27 januari 2021) volgt dat de preferente crediteuren 16,546% van hun vordering uitgekeerd hebben gekregen en de concurrente crediteuren 8,273%. De bank heeft ruim € 220.000,- van haar vorderingen op de consumenten afgeboekt.

2.7 Op 4 februari 2021 is de Wsnp beëindigd en hebben de consumenten een zogenoemde schone lei verklaring ontvangen. Die datum heeft de bank als werkelijke einddatum voor zowel het doorlopend krediet als de overige verplichting in het CKI laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen verwijdering van de registraties. De consumenten wijzen erop dat de aan de overige verplichting gekoppelde A-code is geplaatst op 19 mei 2015 zonder dat daarvoor een vooraankondiging is verstuurd. De consumenten zijn daarnaast van mening dat de negatieve registraties een onevenredige inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en disproportioneel zijn. De consumenten hebben daartoe, kort gezegd, de volgende argumenten voor aangevoerd. De consumenten willen de thans door hen gehuurde woning (waarvan het huurcontract binnen afzienbare tijd eindigt) kopen en dit lukt niet vanwege de registraties.

De verhuurder heeft de consumenten laten weten haast te hebben met de verkoop. Verder stellen de consumenten dat hun financiële situatie stabiel is omdat zij allebei over een vast arbeidscontract beschikken en er spaargeld is. De consumenten hebben toegelicht dat hun huurwoning grenst aan het horecabedrijf waarin zij werkzaam zijn en dit (gezonde) horecabedrijf te koop staat. Met die verkoop is ook haast geboden. Vooruitlopend op deze mogelijke overname hebben de consumenten een nieuwe holding opgericht en zijn zij doende met het regelen van de benodigde financiële middelen onder meer via crowdfunding, waarbij de coderingen eveneens belemmerend werken. Daarnaast wijzen de consumenten erop dat niet alleen de bank maar ook zij een groot offer hebben moeten brengen en er sinds het faillissement 7 jaren zijn verstreken.

Het verweer

2.9 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

Technische juistheid codering

3.1 Over de technische juistheid van de A-code ter zake de overige financiële verplichting oordeelt de commissie als volgt. Vaststaat dat de consumenten daags nadat de A-code in het CKI was geplaatst (19 mei 2015) een vooraankondiging voor alle kredieten ontvingen met de sommatie die kredieten te betalen uiterlijk 3 juni 2015. Strikt genomen zou dit betekenen dat de datum van de A-code voor dit krediet gewijzigd zou moeten worden van 19 mei 2015 naar 3 juni 2015. Een dergelijke niet wezenlijke wijziging van de codering komt de commissie in dit geval als onnodig en in het nadeel van de consumenten voor. Dit leidt ertoe dat de klacht over de technische juistheid van de codering ter zake deze overige financiële verplichting wordt gepasseerd.

Belangenafweging

3.2 De commissie komt nu toe aan het beoordelen van het klachtonderdeel over de proportionaliteit van de coderingen. De registratie in het CKI houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG[1]) 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.

[1] Relevante bepaling uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registratie berust op deze grondslag. 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. Betrokkene moet dit belang concreet maken en onderbouwen. 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.

3.3 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.4 De bank heeft begrip getoond voor de wensen van de consumenten maar is van mening dat de registraties niet disproportioneel zijn en de belangenafweging niet ten voordele van hen dient uit te vallen. De bank heeft gewezen op haar wettelijke verplichting tot deelname aan een vorm van registratie ter zake door kredietaanbieders aan consumenten verstrekte kredieten. Met deze verplichting wordt een tweeledig doel beoogd. Aan de ene kant dient het ter bescherming van consumenten tegen overkreditering. En aan de andere kant levert die registratie aan de deelnemers van het CKI van het BKR belangrijke informatie op om de risico's bij het verlenen van kredieten te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en/of te bestrijden. De belangen van de consumenten zijn, aldus de bank, niet zodanig dat de bewaartermijn van 5 jaar moet worden ingekort. Het Wsnp-traject is recent afgerond en (onder meer) de bank heeft een groot deel van haar vordering afgeboekt. Mede gelet hierop is het op dit moment nog te vroeg om de conclusie te trekken dat de financiële situatie van de consumenten stabiel is. De bank heeft daarnaast erop gewezen dat de loonbedragen op de werkgeversverklaringen en de loonstroken veel hoger zijn dan de in de belastingaangiftes vermelde loonbedragen. Verder is niet of onvoldoende komen vast te staan dat er sprake is van een urgente of schrijnende situatie wat de gehuurde woning betreft, aldus de bank. De verhuurders/eigenaren die op de hoogte zijn van de BKR-registraties lijken vooralsnog tot overleg bereid te zijn. Daarnaast lijkt het zo te zijn dat die verhuurders/eigenaren ook het horecabedrijf in eigendom hebben.

Dat aan de ene kant de druk voor de verkoop van de gehuurde woning wordt opgevoerd terwijl aan de andere kant met dezelfde partij overleg gevoerd wordt over de overname van het horecabedrijf, is volgens de bank niet met elkaar te rijmen. Tot slot merkt de bank op dat de consumenten hun stelling in staat te zijn een zakelijke financiering aan te gaan, niet hebben onderbouwd.

3.5 De commissie neemt waar dat de consumenten vanaf 2015 te maken hebben gekregen met financiële problemen waarna hun onderneming failleerde en zij niet in staat bleken te zijn hun verplichtingen jegens (onder meer) de bank na te komen. Los van de vraag over de verwijtbaarheid daarvan staat vast dat de consumenten vrij recent schuldenvrij zijn hetgeen te danken is aan het gevolgde Wsnp-traject. Het feit dat het faillissement al enige tijd is opgeheven, maakt dit niet anders. Wat de woon-situatie van de consumenten betreft is de commissie met de bank van oordeel dat niet of onvoldoende is gebleken dat er sprake zou zijn van een urgente of schrijnende situatie. Daarnaast is niet gebleken dat de consumenten in staat zijn grote financieringen aan te gaan voor zowel de woning als het bedrijf. De door de bank gesignaleerde tegenstijdigheden in de vermelde loongegevens, zijn niet door hen bestreden of nader geduid. Ook al heeft de commissie begrip voor het feit dat de consumenten te maken hebben gehad met een zware emotionele en financiële periode en gedurende die periode de tering naar de nering hebben moeten zetten, dient de belangenafweging gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen op dit moment ten nadele van de consumenten uit te vallen.

3.6 De conclusie luidt dat de bank de BKR-registraties op de naam van de consumenten niet hoeft te verwijderen en de registratieduur daarvan niet hoeft te verkorten. De vorderingen van de consumenten worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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