Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0439

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 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

Samenvatting

BKR-registratie met negatieve coderingen (A, 2, 3) en werkelijke einddatum in mei 2022. De consument vordert dat de bank de negatieve coderingen moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat het verzoek van de consument te vroeg komt en dat het belang van de bank 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 van 19 december 2023 en 23 december 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument, inclusief het stuk van 19 februari 2024; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. A.M. Nelis, advocaat 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 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 hield bij de bank een betaalrekening aan met een doorlopend krediet van maximaal € 1.000,-. De betaalrekening moest iedere drie maanden minimaal één volledige werkdag een positief saldo vertonen.

2.2 Op 20 september 2016 heeft de bank de consument per brief gemeld dat hij te lang rood stond op zijn betaalrekening en dat hij de rekening voor 4 oktober 2016 moest aanvullen omdat de bank anders het krediet kon opzeggen.

2.3 Op 10 januari 2017 heeft de bank per brief het krediet met onmiddellijke ingang gestopt. In deze brief is de consument gewezen op de melding aan het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.4 Per brief van 9 februari 2017 heeft de bank het openstaande saldo van € 1.037,28 opgeëist. De bank heeft de vordering ter incasso uit handen gegeven aan haar incassogemachtigde. Deze incassogemachtigde heeft geen contact met de consument kunnen krijgen. In april 2019 is een saneringsvoorstel ontvangen van de schuldhulpverlener van de consument. De bank heeft dit voorstel geaccepteerd. De consument heeft het schuldhulpverleningstraject succesvol afgerond in mei 2022. De bank heeft een bedrag van € 547,74 kwijtgescholden.

2.5 De bank heeft de volgende registraties laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van het BKR: een achterstandscodering (A) op 3 maart 2017, een bijzonderheidscode 2 (opeising) op 7 maart 2017 en een bijzonderheidscode 3 (afboeking van meer dan € 250,-) op 19 mei 2022. Ook heeft zij een werkelijke einddatum laten plaatsen van 19 mei 2022. De registratie blijft daarmee in beginsel zichtbaar in het CKI tot 19 mei 2027.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de op zijn naam geplaatste negatieve coderingen in het CKI. De consument heeft hiervoor de volgende argumenten gegeven.

2.7 De consument woont momenteel bij zijn moeder. Zijn moeder wil graag naar een 55+-woning verhuizen maar de consument kan daar niet worden ingeschreven. Zolang de consument geen eigen woonruimte heeft, belemmert hij ook zijn moeder. De consument wil daarom een eigen woning kopen. Voor een sociale huurwoning komt hij niet in aanmerking. Daarnaast wil de consument met een koopwoning vermogen opbouwen. Zijn financiële situatie is goed. Hij is in vaste dienst en heeft in korte tijd al enkele promoties gemaakt. Hij beschikt over € 7.000,- aan spaargeld, dat voor een deel is verkregen via een gift. Om deze redenen is de consument van mening dat de belangenafweging in zijn voordeel moet uitvallen.

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

De rechtsvraag

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de op naam van de consument geplaatste negatieve coderingen moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met de bepalingen van het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij daar belang bij heeft.

De regels waar de commissie aan toetst

3.3 Het verzoek van de consument tot het verwijderen van de negatieve coderingen moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan deze belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument echter te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De bank moet deze verwerking dan staken, tenzij zij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

3.6 Er zal dus op grond van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij het handhaven van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

De wederzijdse belangen

3.7 Het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties is weergegeven onder 2.7.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

De bank heeft aangegeven dat haar belang bij het handhaven van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument en van de overige kredietverstrekkers en in het tegengaan van problematische schuldensituaties. Volgens de bank is deze bescherming op dit moment nog steeds nodig. Het aflossingstraject verliep namelijk moeizaam en heeft ruim vijf jaar geduurd. Een deel van de vordering is daarbij kwijtgescholden. De consument beschikt over woonruimte zodat er geen noodzaak is om te verhuizen. Daarbij is niet aangetoond dat de consument in aanmerking komt voor een hypotheek. Ook is niet aangetoond dat huren in de particuliere sector niet mogelijk is. Verder is het volgens de bank te vroeg om van financiële stabiliteit te spreken en is onvoldoende gebleken dat sprake is van enige financiële rek.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.8 De commissie begrijpt dat de consument belang heeft bij het verwijderen van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.9 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat sprake was van een problematische schuldensituatie. De consument heeft een achterstand laten ontstaan die pas na ruim vijf jaar, via schuldhulpverlening, deels is afbetaald. Daarbij heeft de consument zich niet altijd coöperatief opgesteld. De huidige financiële situatie van de consument is daarbij mede te danken aan het kwijtschelden van een deel van de vordering door de bank, en door andere schuldeisers.

3.10 Ook volgt de commissie de bank in haar stelling dat de consument op dit moment over woonruimte beschikt en dat de noodzaak voor een nieuwe woning niet is aangetoond. Alhoewel het begrijpelijk is dat de consument zijn moeder een betere woonsituatie gunt, vormt dit geen zwaarwegend belang. Ook heeft de consument niet aangetoond dat de registratie de enige belemmering is voor het verkrijgen van een koopwoning. De consument heeft niet onderbouwd dat hij in aanmerking komt voor een hypothecaire geldlening met betaalbare woonlasten en dat er in zijn prijsklasse geschikte woningen zijn. Daarnaast is niet gebleken dat de consument geen woning kan huren in de particuliere sector. Door de consument is niet voldoende aangetoond dat de registratie daadwerkelijk een belemmering vormt voor de gewenste verhuizing.

3.11 In het voordeel van de consument spreekt dat hij een periode van schulden succesvol heeft afgesloten en dat hij zijn zaken beter op orde lijkt te hebben. Hij heeft een vaste baan met de mogelijkheid om wat geld opzij te zetten. Niet is gebleken dat de consument nieuwe schulden heeft gemaakt. Maar van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment pas twee jaar verstreken. Het is daarom naar het oordeel van de commissie nog te vroeg om te spreken van een langdurig stabiele financiële situatie.

3.12 Al met al is het volgens de commissie op dit moment nog van belang dat andere kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument en de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering. Het belang van de bank bij het handhaven van de coderingen weegt op dit moment daarom zwaarder dan het belang van de consument. Daarbij tekent de commissie aan dat het de consument vrijstaat om over enige tijd, als hij financieel stabiel blijft en geen nieuwe schulden aangaat, een verzoek tot heroverweging te doen aan de bank.

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

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(...)

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:

a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
b. de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;
d. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
e. de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21 Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(...)