Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0341

(mr. C.P. Bleeker, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2023
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 de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve coderingen, een code A en 2. Niet in geschil is dat de coderingen technisch juist zijn. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument 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 Leiden.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. M. van den Broek advocaat en [naam 1] en [naam 2], medewerkers BKR-desk.

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 In 2013 heeft de consument bij de bank een kredietfaciliteit ter hoogte van € 1.000,- afgesloten op zijn betaalrekening. De bank heeft dit krediet laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Vanwege een aanhoudende ongeoorloofde roodstand heeft de bank de consument gevraagd zijn saldo aan te zuiveren en aangekondigd de kredietfaciliteit op te zullen zeggen als een reactie zou uitblijven. Omdat de consument niet tijdig reageerde of zijn saldo aanzuiverde, heeft de bank de kredietfaciliteit opgezegd en het dossier overgedragen aan een deurwaarder. De vordering bedroeg op dat moment € 1.090,02. De bank heeft dit laten registreren in het CKI met een achterstandscode A per 27 september 2017 en een bijzonderheidscode 2 per 29 september 2017 in verband met de opeising.

2.3 In 2019 heeft de consument een regeling getroffen met de deurwaarder. Via deze regeling en een slotbetaling op 14 juli 2020 heeft de consument de vordering van de bank voldaan. Per gelijke datum heeft de bank de werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen.

2.4 De consument heeft in de periode 22 juli 2020 tot medio 2022 meerdere verwijderingsverzoeken gedaan bij de bank, die alle door de bank zijn afgewezen. Ook heeft de consument in december 2020 een klacht ingediend bij de Geschillencommissie BKR en die heeft de consument niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat de bank de negatieve registraties in het CKI niet wil verwijderen. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties; de achterstandscodering A en de bijzonderheidscodering 2.

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat de registratie van de negatieve coderingen disproportioneel is en hij voert daarvoor het volgende aan.

2.7 De achterstand is ontstaan tijdens de studietijd van de consument. Hij heeft als tiener een slechte start gehad door op zijn 17de noodgedwongen op zichzelf te moeten gaan wonen. Hij had destijds niet de middelen om aan zijn verplichtingen te voldoen en moest zijn studie beëindigen en zijn studentenkamer verlaten.

De consument is op dat moment door een lastige periode gegaan en heeft de nodige schulden opgebouwd. De consument heeft hard gewerkt om zijn verleden achter zich te laten, heeft een vriendin en samen hebben ze een dochter, heeft diverse studies behaald en is sinds september 2018 in loondienst. Er is inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie met een spaarbuffer.

2.8 De consument wil samen met zijn vriendin een woning kopen voor hun gezin. Met de negatieve registraties lukt het niet om een hypotheek af te sluiten. Zij huren momenteel een appartement met twee slaapkamers waar zijn vriendin, in verwachting van de tweede, en dochter wonen. Dit appartement is te klein voor het gezin en daarom huurt de consument nog een appartement waar hij verblijft. De consument en zijn vriendin willen graag een grotere woning kopen waarin ze met elkaar kunnen wonen. Het huren van een grotere woning is geen mogelijkheid voor ze.

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

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank achterstandscodering A en de bijzonderheids-codering 2 in het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve coderingen door de bank op terechte gronden zijn geplaatst. De achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 14 juli 2025.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: 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 een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Een BKR- registratie is rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft aangevoerd dat de schulden zijn ontstaan als gevolg van een moeilijke periode vanaf zijn 17de. De schuld is inmiddels afgelost en hij heeft geen andere schulden meer. Daarnaast heeft hij een vaste baan met een goed inkomen. Hij wil graag met zijn vriendin voor hun gezin een passende woning kopen. De BKR- registraties belemmert hem daarin.

3.8 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Verder heeft zij aangevoerd dat sprake was van een zeer lang en moeizaam incassodossier. De consument was onbereikbaar en het heeft bijna drie jaar geduurd voordat hij de relatief beperkte vordering heeft voldaan. De bank heeft het vermoeden dat de consument pas in beweging is gekomen op het moment dat hij werd geconfronteerd met de nadelige gevolgen van de coderingen, wat volgens de bank niet getuigt van een goede betaalmoraliteit. De bank voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn, de bank heeft onvoldoende kennis en gevoel bij de huidige woonsituatie van de consument. Ook is het belang van de consument niet concreet en is niet gebleken dat de consument de gewenste financiering kan afsluiten zonder deze negatieve coderingen in het CKI.

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

Voorts heeft de bank gemotiveerd gesteld dat het te vroeg is om te stellen dat sprake is van een stabiele financiële situatie. Het algemene belang van continuering van de negatieve registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus de bank.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.10 Anders dan de bank betoogt, heeft de consument voldoende belang bij de beoordeling van zijn verzoek. Dat de consument geen afwijzing van een financieringsaanvraag heeft overgelegd en beperkte informatie heeft verstrekt over zijn huidige woonsituatie, maakt dat niet anders. Het gaat om de verwerking van persoonsgegevens van de consument en het is aannemelijk dat die verwerking (negatieve) gevolgen heeft voor de consument. Daarmee is het belang van de consument bij de beoordeling van zijn verzoek gegeven.

3.11 De omstandigheid dat de consument vanwege een zware periode in zijn tienertijd geen inkomsten heeft gehad is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. De consument heeft in deze periode uitgaven gedaan waarvan hij wist, of redelijkerwijs kon voorzien, dat hij deze niet kon betalen. De consument heeft de schuld weliswaar afbetaald, maar heeft daar wel drie jaar over gedaan. Op aanmaningen om de schuld te betalen is lange tijd niet gereageerd en de bank heeft vergaande incassomaatregelen moeten treffen. Inmiddels heeft de consument de vordering voldaan, heeft hij een langdurig dienstverband met een consistent inkomen en diploma's behaald en dat spreekt in zijn voordeel.

3.12 De commissie stelt vast dat de consument een stabiel inkomen heeft en dat niet is gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, maar dat zijn financiële positie voor nu duurzaam stabiel is, is niet enkel af te leiden uit deze feiten. Hiervoor is ook van belang te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald en welke uitgaven de consument heeft. Verifieerbare informatie over zijn vaste lasten of zijn maandelijkse uitgaven en spaarsaldo heeft de consument niet bekend gemaakt en de commissie heeft hierdoor onvoldoende informatie om te kunnen beoordelen of sprake is van een duurzaam financieel stabiele situatie. Een andere relevante omstandigheid is dat de werkelijke einddatum nog geen drie jaar geleden is geplaatst en dat de bewaartermijn van vijf jaar mede als doel heeft dat de consument een stabiele financiële positie krijgt en behoudt.

3.13 De wens van de consument om te verhuizen naar een grotere woning is invoelbaar en begrijpelijk, maar dit belang legt onvoldoende gewicht in de schaal om de bijzonderheidscoderingen nu te verwijderen.

De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank over enige tijd een andere afweging kan maken als de consument dan aantoont financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan.

Conclusie

3.14 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt. De bank hoeft de negatieve coderingen daarom niet te verwijderen.

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 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 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 de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

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 AVG

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 AVG

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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig 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 lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.