Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0192

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties op haar naam. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank en potentiële krediet-verstrekkers bij het in stand houden van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 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 in 2016 een betaalrekening bij de bank. Daarnaast maakte zij gebruik van een krediet 'Rabo Kort Roodstaan'. Daarmee had de consument de mogelijkheid om tot een bedrag van € 1.000,- rood te staan op haar betaalrekening. Als voorwaarde hiervoor gold dat de betaalrekening minimaal één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo had. Daarnaast maakte de consument gebruik van een creditcard.

2.2 Vanaf 2019 is meermaals sprake geweest van een overschrijding van de kredietlimiet. Op 23 september 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat sprake was van een te lange roodstand op de betaalrekening en haar verzocht de roodstand te voldoen.

2.3 Op 21 oktober 2019 heeft de bank de consument nogmaals per brief gewezen op de ongeoorloofde roodstand en haar verzocht deze te voldoen voor 28 oktober 2019. Als de consument niet op tijd betaalt, zal het krediet worden opgezegd.

2.4 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank het krediet op 28 oktober 2019 opgezegd en de consument verzocht om de totale roodstand voor 25 november 2019 te voldoen. De totale roodstand bedroeg op dat moment € 1.996,95. Dat bedrag is niet tijdig voldaan, waarna de bank het krediet op 25 november 2019 heeft opgeëist. De consument is hierover per brief geïnformeerd en is verzocht de totale schuld van op dat moment € 2.625,19 voor 10 december 2019 te voldoen. In de brief is ook opgenomen dat als zij voor die datum niet betaalt, de bank daarvan melding zal maken bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.5 De opeising is per 25 november 2019 geregistreerd in het Centraal Informatie Krediet-systeem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) met een bijzonderheidscode 2.

2.6 De bank heeft op 21 januari 2020 een achterstandscode laten registreren in het CKI van het BKR omdat de consument de achterstand niet heeft betaald. De bank heeft vervolgens een deurwaarder ingeschakeld. In februari 2020 is een betalingsregeling getroffen. Deze betalingsregeling is niet altijd correct nagekomen en enkele keren aangepast. Op 23 mei 2022 heeft de consument de achterstand volledig afbetaald. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.7 De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI. Zij stelt dat haar belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Ter onderbouwing daarvan voert zij het volgende aan:

- De ongeoorloofde roodstand is ontstaan door haar moeder. Haar moeder heeft altijd haar financiën gedaan en had ook haar bankpassen en inloggegevens. Haar moeder maakte regelmatig geld over van de rekening van de consument naar haar eigen rekening en zij nam regelmatig grote bedragen contant op. Zij heeft ook haar eigen gegevens ingevuld als contactpersoon. De consument zelf zag nooit de berichten over de achterstanden. De brieven werden verstuurd naar een adres waar zij zelf niet woonde. Ook de deurwaarder heeft alleen contact gehad met haar moeder en niet met de consument zelf.

- De consument heeft nu zelf weer de regie over haar financiën. Sindsdien zijn er ook geen grote contante opnames meer geweest. Verder heeft de consument een vaste baan en zij komt haar betalingsverplichtingen na.

- Zij wil graag van de BKR-registraties af om te kunnen verhuizen uit haar huidige huis. Zij heeft een gesprek gevoerd met de woningbouw over het kopen van de woning die zij momenteel huurt. Zij oriënteert zich echter ook op andere koopwoningen.

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

Waar draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

De verplichting om te registreren

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht het te melden als de consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. De bank heeft aangetoond dat zij de consument meerdere brieven heeft gestuurd waarin zij de consument heeft gewaarschuwd voor de achterstand en haar heeft gewezen op haar verplichting om die achterstand te registreren bij het BKR als niet binnen de gestelde termijn wordt betaald. De laatste brief die de bank heeft gestuurd voordat de achterstandscode is geregistreerd dateert van 25 november 2019.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI

De bank heeft hiermee voldaan aan de hiervoor genoemde verplichting om de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief. Dat de consument de brieven niet op haar eigen adres heeft ontvangen omdat haar moeder haar eigen contactgegevens aan de bank heeft doorgegeven komt voor risico van de consument. De bank mocht ervan uitgaan dat haar brieven aan het opgegeven adres bij de consument terecht zouden komen. De consument is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van een adreswijziging als het adres niet (meer) klopt.

3.4 Wat de bijzonderheidscode 2 betreft stelt de commissie vast dat de vordering door de bank is opgeëist.

3.5 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de registraties in overeenstemming zijn met het reglement CKI.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.6 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

3.7 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[5] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.8 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

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.[6]

3.9 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.

Belangenafweging

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 Er is sprake geweest van een problematische schuld, waarbij de bank veel moeite heeft moeten doen om de schuld betaald te krijgen. De bank heeft meerdere aanmaningen moeten sturen en een deurwaarder moeten inschakelen. Er zijn meermaals betalings-regelingen getroffen die niet altijd zijn nagekomen. Pas na ruim twee jaar heeft de consument de schuld volledig terugbetaald. De commissie begrijpt dat het handelen van haar moeder de consument in dit geval niet heeft geholpen en mogelijk zelfs heeft verergerd. Dat neemt echter niet weg dat de consument zelf verantwoordelijk is voor haar schulden.

3.12 Het spreekt in het voordeel van de consument dat zij een vaste baan heeft en nu zij de financiën zelfstandig doet goed omgaat met haar betalingsverplichtingen. De commissie is er echter (nog) niet van overtuigd dat kan worden gesproken van een structurele stabiele financiële situatie. In dat verband weegt mee dat pas een kleine twee jaar is verstreken sinds de schuld volledig is terugbetaald. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden. De totale bewaartermijn van vijf jaar voor BKR-registraties is ook bedoeld om de consument de tijd te geven om een stabiele financiële situatie op te bouwen.

3.13 Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan. Ook dient de consument nog langer beschermd te worden tegen overkreditering. De commissie heeft er begrip voor dat de consument graag van de BKR-registraties af wil zodat zij een hypothecaire lening kan krijgen om een eigen woning mee te kopen. Het is echter niet gebleken dat het een absolute noodzaak is om te verhuizen, bijvoorbeeld omdat zij niet in haar huidige huurwoning kan blijven wonen.

[6] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangen-afweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven.

3.14 Tot slot merkt de commissie op dat zij zich kan voorstellen dat de belangenafweging van de bank op een moment dat meer tijd is verstreken sinds het voldoen van de schuld anders zal uitvallen, indien de financiële situatie van de consument op dat moment stabiel is en zij geen nieuwe schulden is aangegaan.

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 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2023

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.*

(...)

2 *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3 *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*

code 1 *er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*

code 2 *de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*

code 3 *de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

code 4 *de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de 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 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.

(...)