Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0706

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	15 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam zijn geplaatst. De commissie oordeelt dat geen sprake is van verjaring van de vordering van de bank op de consument. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde C.R.G. Blank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op enig moment is op deze rekening een betaalachterstand ontstaan.

2.2 Daarnaast had de consument een hypothecaire geldlening bij de bank. Na verkoop van zijn woning is hierop een restschuld ontstaan.

2.3 Bij vonnis van 1 juli 2020 van de rechtbank Oost-Brabant is de schuldsaneringsregeling (Wsnp) uitgesproken ten aanzien van de consument.

2.4 Op 6 juli 2020 heeft de bank met betrekking tot zowel de achterstand als de restschuld een 2-codering (opeising) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.5 Bij vonnis van 9 augustus 2023 is de Wsnp met een schone lei beëindigd. Daarbij is aan de bank € 4.514,25 uitbetaald. Het restant van de vordering, zijnde een bedrag van € 27.239,16 is door de bank afgeboekt. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI opgenomen. Tevens is per die datum een 3-codering (afboeking) geplaatst.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst, dan wel verkorting van de duur daarvan. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de door hem gemaakte proceskosten.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De schulden zijn ontstaan als gevolg van een (v)echtscheiding en de verkoop van de gezamenlijke woning met een restschuld. De consument kwam hierdoor in een zware periode, waardoor hij de financiële administratie van zijn onderneming niet meer naar behoren kon doen. Dit heeft geleid tot meerdere schulden, waardoor hij zijn onderneming uiteindelijk heeft moeten staken. Door de verkoop van de woning raakte hij daarnaast dakloos, waardoor hij de vordering uit het oog verloor. De consument kampte daarnaast met ernstige mentale problemen. In 2011 verbeterde zijn (financiële) situatie. Hij heeft diverse betalingsregelingen getroffen met schuldeisers, maar door de grote schuldenlast was hij niet in staat hieraan zelfstandig te voldoen. Om die reden was hij uiteindelijk genoodzaakt de WSNP in te gaan. De financiële situatie is inmiddels dusdanig stabiel dat hij onevenredig wordt belemmerd door de BKR-registraties. Hij heeft een groot belang bij verwijdering, omdat het dak van zijn woning moet worden vervangen. Dit kan niet wachten totdat de registratietermijn van vijf jaar is verstreken. Om dit te kunnen bekostigen, wil hij de hypothecaire geldlening (van zijn partner) oversluiten, om zo de overwaarde op het huis te kunnen opnemen. Dit kan vanwege de BKR-registraties niet. Daarnaast stelt de consument dat de vorderingen van de bank mogelijk zijn verjaard.

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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet (langer) in geschil is dat de coderingen zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Regelement CKI en dat zij daarmee technisch juist zijn.

Verjaring

3.3 De consument stelt dat de vorderingen van de bank op de consument mogelijk verjaard zijn. De commissie kan de consument niet volgen in deze stelling alleen al vanwege het feit dat een beroep op verjaring is gedaan nadat in het kader van de WSNP een uitkering is gedaan aan de bank en er na de datum van de schone lei geen vordering meer was van de bank op de consument en deze dus ook niet verjaard kan zijn. Een vordering kan immers pas verjaard zijn op het moment dat daarop een beroep wordt gedaan. Daarbij merkt de commissie op dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de verjaring in ieder geval in 2012, 2015 en 2019 is gestuit, zodat van verjaring geen sprake is.

Juridisch kader

Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 een BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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.

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

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar 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. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

Belangenafweging

3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.7 De consument stelt dat hij op dit moment financieel stabiel is. De commissie merkt daarbij echter op dat deze financiële stabiliteit (mede) het gevolg is van het feit dat de schuldeisers, waaronder de bank, grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. De consument heeft uiteindelijk slechts zo'n 15 procent van de vordering afgelost, waarna het resterende bedrag door de bank is afgeboekt. Dat het de consument zonder die afboeking op eigen kracht was gelukt om zijn schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. Daarbij komt dat voor de commissie geenszins is komen vast te staan dat de consument nu een voldoende stabiel inkomen heeft om langdurig aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.8 Verder weegt de commissie mee dat de vorderingen zijn ontstaan in de periode tussen 2008 en 2010 en dat deze uiteindelijk door de consument pas (gedeeltelijk) zijn voldaan op 9 augustus 2023, na het doorlopen van de Wsnp. Het heeft dus in ieder geval ruim 13 jaar geduurd voordat de consument de vordering gedeeltelijk heeft terugbetaald en het is pas een jaar geleden dat het schuldhulpverleningstraject is afgerond. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.9 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, en de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, zijn de problemen gezien het voorgaande dusdanig ernstig geweest – en hebben deze lang geduurd – dat potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Naar het oordeel van de commissie is er daarnaast ook (nog) geen absolute noodzaak de registraties te verwijderen. Indien de reparaties aan het dak al hoogstnoodzakelijk zijn op dit moment, hetgeen de commissie op basis van de stukken onvoldoende kan beoordelen, is het aan de consument en zijn huidige partner te onderzoeken op welke wijze hoogstnoodzakelijke reparaties kunnen worden uitgevoerd of kunnen worden uitgesteld totdat voldoende is gespaard. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Dit betekent dat de belangen-afweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven.

3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, 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

de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 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. (...)