Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0457 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. C.P. Bleeker, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Zij vindt dat de registraties onterecht zijn, omdat de achterstand ontstaan is na een advies van een stichting aan de consument. De consument heeft gesteld dat haar financiële situatie stabiel is en dat zij nu belemmerd wordt in het aangaan van een hypothecaire geldlening en bij zakelijke investeringen. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de BKR-registraties en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom afgewezen.

1. De 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 klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument. Omdat de repliek van de consument uitsluitend bestond uit stukken die zij al eerder in de procedure ingebracht had, is de bank niet in de gelegenheid gesteld om daarop te reageren.

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 In 2009 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank, voor de aankoop van een woning. In 2014 heeft de consument die woning verkocht omdat zij ging samenwonen met haar nieuwe partner. Omdat de hoofdsom van de hypothecaire geldlening hoger was dan de verkoopopbrengst van de woning, ontstond er een restschuld van € 37.000,-. In dit verband hebben de consument en de bank in september 2014 een vaststellingsovereenkomst gesloten, met een betalingsregeling voor de restschuld. Volgens deze betalingsregeling zou de consument het bedrag van € 37.000,- in tien jaar tijd in maandelijkse termijnen van € 308,24 terugbetalen aan de bank. Daar bovenop zou de consument rente betalen over de openstaande hoofdsom.

2.2 De betalingsregeling voor het aflossen van de restschuld is als aflopend krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.3 Na het sluiten van de vaststellingsovereenkomst in 2014, betaalde de consument de maandelijkse termijnen voor het aflopend krediet aan de bank. Vanaf januari 2017 is zij hiermee gestopt op advies van Stichting [naam stichting] (hierna: de stichting). In een brief van 16 januari 2017 heeft de stichting de bank namens de consument aansprakelijk gesteld. In reactie hierop heeft de bank op 23 februari 2017 een brief naar de consument gestuurd. Daarin heeft de bank de stellingen van de consument betwist en zich bereid getoond om met de consument of de stichting een gesprek aan te gaan.

2.4 Verder heeft de bank de consument brieven gestuurd over de achterstand die ontstond. Per 5 april 2017 heeft de bank de achterstand met een code A geregistreerd bij het CKI.

2.5 In maart 2018 heeft de bank een conceptdagvaarding naar de consument gestuurd, met het verzoek over te gaan tot betaling van de vordering die op dat moment openstond, van € 31.225,57. Naar aanleiding hiervan heeft de bank per 15 maart 2018 de opeising van de vordering met een code 2 geregistreerd bij het CKI.

2.6 In mei 2018 heeft de bank de consument gedagvaard. Hierna hebben de consument en de bank een gesprek gevoerd.

Zij zijn vervolgens overeengekomen dat de consument een bedrag van € 17.500,- zou betalen en dat het restant van de openstaande vordering zou worden kwijtgescholden tegen finale kwijting over en weer. Deze afspraken zijn vastgelegd in een vaststellings-overeenkomst die door de consument en de bank in oktober 2018 voor akkoord ondertekend is. In deze vaststellingsovereenkomst is opgenomen:

"De bank meldt de restschuld en afspraken, daaronder nadrukkelijk de afboeking en de kwijting nadrukkelijk inbegrepen, in het Centraal krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) conform de daarvoor geldende richtlijnen. Voor meer informatie verwijst de bank naar www.bkr.nl. De bank wijst u nadrukkelijk op het volgende: een dergelijke melding heeft mogelijk ook gevolgen voor eventuele volgende krediet- of hypotheekaanvragen. Concreet zal de bank een zogenaamde code-3 (kwijtschelding) toevoegen. De achterstand op de restschuldlening, alsmede de opzegging van deze lening, zijn in het verleden reeds door de bank in het CKI gemeld met een code-A respectievelijk code-2. De bank zal deze meldingen niet verwijderen"

2.7 De consument heeft vervolgens inderdaad € 17.500,- aan de bank betaald. De bank heeft de kwijtschelding per 28 oktober 2018 met een code 3 bij het CKI geregistreerd. Eveneens per 28 oktober 2018 heeft de bank een werkelijke einddatum bij het CKI geregistreerd. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties laat verwijderen of anders de duur ervan verkort. Volgens de consument zijn de registraties niet terecht en daarvoor heeft zij de volgende argumenten naar voren gebracht.

2.9 Eind 2016 heeft de consument zich verdiept in de mogelijkheden om eerder van de restschuld af te komen. Zij kwam in contact met de stichting, die zich inzette voor personen die hun woning verkocht hebben terwijl de woning flink onder water stond als gevolg van de financiële crisis van destijds. De stichting stelde zich op het standpunt dat een bank medeplichtig is aan de ineenstorting van de huizenmarkt en daarmee ook aan de waardevermindering van de woning. De gedachte van de stichting was dat een restschuld daarom niet volledig voor rekening van een consument kan komen.

2.10 Nadat de consument in contact gekomen was met de stichting, heeft zij op advies van de stichting de betalingen aan de bank stopgezet. Het enige doel van de consument was om met de bank in gesprek te komen, nooit om niet te betalen. Ook had zij geen betalingsproblemen. Later gaf de stichting toe dat haar advies aan de consument niet passend was, in verband met de vaststellingsovereenkomst uit 2014.

Toen de consument vervolgens in 2018 in gesprek ging met de bank, heeft zij haar excuses aangeboden voor haar handelwijze. Het contact verliep vervolgens constructief en is er een regeling getroffen die de consument nagekomen is.

2.11 Volgens de consument is de tekst in de vaststellingsovereenkomst uit 2018 over BKR-registratie niet duidelijk, omdat in die tekst is opgenomen dat de code 3 'mogelijk gevolgen' heeft voor eventuele volgende krediet- of hypotheekaanvragen. Een dergelijke codering vormt nu eenmaal altijd een belemmering voor het aanvragen van een krediet, aldus de consument.

2.12 De consument heeft verder gesteld dat financiële situatie van haar en haar partner zeer stabiel is. Zij voeren samen een onderneming die goede resultaten behaalt. Zij zijn bezig de bedrijfsactiviteiten uit te breiden. Naast een kleine buffer op een spaar-rekening investeren zij hun vermogen op de effectenmarkt. Verder heeft de consument geen schulden of betalingsproblemen.

2.13 De consument heeft belang bij verwijdering van de BKR-registraties, omdat zij met haar gezin wil verhuizen naar een grotere woning. Momenteel woont zij met haar partner, drie kinderen en huisdieren in een huurwoning. Dit is een bovenwoning van 76 vierkante meter en de kinderen slapen op één kamer. De benedenruimte was voorheen de bedrijfsruimte van de consument en haar partner, maar inmiddels is die verkocht, zodat zij daar geen profijt meer van hebben. Op basis van hun inkomen, kunnen de consument en haar partner voldoende lenen om in aanmerking te komen voor een groter huis. De BKR-registraties belemmeren hen daar echter in. De consument zou graag op korte termijn een woning kopen, in verband met de stijgende prijzen en de huidige gunstige rentestand. Bovendien vormen de BKR-registraties een belemmering voor zakelijke investeringen.

Het verweer

2.14 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Technisch juist

3.2 Voorop staat dat de bank als zakelijke klant op grond van het reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[1] Ook is zij verplicht melding te maken als een consument niet aan zijn of haar betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Zakelijke klanten moeten ook een melding maken bij het BKR als zij betaling van de gehele vordering van een consument hebben geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de codes A en 2 technisch juist geplaatst zijn. Wel heeft de consument gesteld dat de bank haar beter had moeten waarschuwen voor de gevolgen van de code 3, bij het sluiten van de vaststellingsovereenkomst in 2018. De commissie stelt voorop dat de bank niet verplicht was om aan de consument aan te kondigen dat code 3 geplaatst zou worden.[5] De bank hoefde dus ook niet te waarschuwen voor de gevolgen van die registratie. Desondanks heeft de bank daar wel voor gewaarschuwd in de vaststellingsovereenkomst. Als de passage in de vaststellings-overeenkomst vragen opriep bij de consument, lag het op haar weg om die vragen te stellen. Voor zover de consument bedoelt dat de code 3 vanwege de tekst in de vaststellingsovereenkomst uit 2018 technisch niet juist is, kan dat betoog dan ook niet slagen. Ook code 3 is technisch juist geplaatst.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 Nu de registraties technisch juist zijn, zal de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

---

[1] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 4 reglement CKI.

3.6 De BKR-registraties houden 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. 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. 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6]

3.7 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 of haar betreffende persoonsgegevens. 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 of haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

3.8 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.

De belangenafweging

3.9 In overwegingen 2.9 tot en met 2.13 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.11 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

---

[6] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

In dit kader wordt ten eerste overwogen dat het feit dat de achterstand is ontstaan nadat de consument het advies van de stichting opvolgde, een omstandigheid is die in de risicosfeer van de consument ligt. Ten tweede waren er weliswaar geen betalingsproblemen, maar dat neemt niet weg dat de consument ongeveer anderhalf jaar haar verplichtingen naar de bank niet is nagekomen. Bovendien is er een fors bedrag kwijtgescholden, van meer dan € 13.000,-. Dit is een belangrijk aspect in de kredietgeschiedenis van de consument, dat niet meer zichtbaar is als de BKR-registraties verwijderd worden. De commissie merkt ten slotte op dat deze kwijtschelding een positieve invloed gehad moet hebben op de financiële situatie van de consument. De conclusie luidt dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2 weken 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.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement CKI 2021

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

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. (…)

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (…)

Artikel 39
1. (…)
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.

<u>De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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.
(…)