Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0174

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	28 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de handhaving van een BKR-registratie. De consument stelt dat de BKR-registratie is ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Op 4 april 2022 heeft de consument het volledig openstaande bedrag aan de bank betaald. De consument wil nu een huis kopen, maar hij wordt hierin beperkt door de BKR-registratie. De commissie is van oordeel dat de belangen van de consument niet voldoende zwaar wegen voor het vroegtijdig verwijderen van de BKR-registratie. De vordering van de consument 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 Op 2 november 2009 heeft de consument bij de bank een studentenrekening geopend met een kredietfaciliteit van € 1.000,-. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

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 van deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2010 zijn betalingsachterstanden ontstaan bij de consument. In februari 2011 is de betaalrekening van de consument omgezet naar een zogeheten Rabo DirectRekening. Daarbij is het krediet omgezet naar een zogeheten Krediet op Betaalrekening. In de overeenkomst tussen partijen is onder meer opgenomen dat de rente bij een betalingsachterstand 12,9% bedraagt.

2.3 Op enig moment is saldotekort ontstaan op de Rabo DirectRekening van de consument. Op 24 augustus 2012 en 19 maart 2013 heeft de bank de consument brieven gestuurd met het verzoek de betalingsachterstand te herstellen. Op 19 maart 2013 heeft de bank in het CKI van Stichting BKR een achterstandsmelding gedaan en code 2 (opeising) laten registeren.

2.4 Vervolgens heeft de bank het dossier overgedragen aan een deurwaarder. De deurwaarder heeft gedurende het incassotraject geen betalingen ontvangen van de consument. Op 17 december 2013 heeft de bank het krediet van de consument beëindigd.

2.5 Op 13 april 2017 en 15 mei 2017 heeft de bank de consument opnieuw per brief aangemaand om het openstaande bedrag te betalen. De consument heeft geen gehoor gegeven aan de verzoeken van de bank. Op 14 juni 2017 heeft de bank de consument per brief aangekondigd dat de achterstand bij het BKR wordt gemeld. Op 12 juli 2017 heeft de bank per brief de vordering van totaal € 1.662,17 bij de consument opgeëist. Doordat de bank niet meer beschikte over de eerdere vooraankondigingsbrieven heeft zij de eerdere registratie van de achterstandsmelding en code 2 bij het BKR vervangen voor een registratie per 13 augustus 2017.

2.6 Op 15 november 2017 heeft de bank het dossier opnieuw overgedragen aan een deurwaarder. Vervolgens is er tussen de deurwaarder en de consument een betalingsregeling afgesproken. De consument is deze betalingsregeling niet nagekomen en de deurwaarder heeft geen betaling ontvangen van de consument.

2.7 Op enig moment heeft de bank de consument gedagvaard. Op 8 augustus 2018 heeft de kantonrechter de consument in een verstekvonnis veroordeeld tot het betalen van de vordering aan de bank van totaal € 2.169,89 vermeerderd met een boeterente en de proceskosten.

2.8 Nadat de deurwaarder de consument een waarschuwing heeft gegeven voor beslag, is de consument opnieuw een betalingsregeling aangegaan. Deze betalingsregeling is de consument niet nagekomen. Op enig moment heeft de deurwaarder executoriaal beslag gelegd op de betaalrekening van de consument.

De bank heeft gedurende dit incassotraject vier betalingen van € 200,- van de consument ontvangen en totaal € 508,78 uit het gelegde loonbeslag.

2.9 In november 2020 is het dossier van de consument bij de deurwaarder in de schuldbewaking geplaatst. Per 12 november 2020 is de consument een nieuwe betalingsregeling aangegaan met de deurwaarder van € 350,- per maand. Deze regeling is niet nagekomen door de consument. In maart 2021 heeft de deurwaarder een vooraankondiging gestuurd van het voorgenomen beslag. In januari 2022 heeft de deurwaarder opnieuw beslag gelegd op de rekening van de consument. Dit beslag heeft niets opgeleverd.

2.10 Op 30 maart 2022 heeft de consument contact opgenomen met de deurwaarder om navraag te doen over de openstaande vordering. Op 31 maart 2022 en 4 april 2022 heeft de consument de deurwaarder € 2.500,- en € 1.750,13 betaald, waarmee hij de volledig openstaande vordering van de bank heeft voldaan. De werkelijke einddatum is geregistreerd op 4 april 2022.

2.11 Op 12 april 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht om de BKR-registratie te verwijderen. Op 6 mei 2022 heeft de bank het verzoek van de consument per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.12 De consument vordert van de bank verwijdering van de BKR-registratie.

2.13 Ten eerste is de BKR-registratie ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft als student een studentenrekening met een kredietfaciliteit van € 1.000,- aangevraagd. Lang heeft de kredietfaciliteit gelopen volgens de afspraken tussen de consument en de bank. Na acht jaar is de consument gestopt met zijn studie en hij kon geen passende baan vinden. Met tijdelijke bijbaantjes kon de consument net voorzien in zijn levensonderhoud, maar was er voor hem geen ruimte om zijn kredietverplichtingen na te komen.

2.14 Ten tweede heeft de consument een groot belang bij de verwijdering van de BKR-registratie. Zo wordt de consument onevenredig beperkt in het krijgen van een woning. Huren is meestal aanzienlijk duurder dan koop en ook bij huur wordt gekeken naar BKR-registraties. De consument wordt verder beperkt in het sluiten van een hypotheek. De consument kon op basis van zijn inkomen de financiering verkrijgen voor een nieuwbouwwoning, maar hij moest de koop- en aanneemovereenkomst ontbinden. Door de BKR-registratie kon de consument niet in aanmerking komen voor een hypotheek.

2.15 Ten derde is de consument geen risicogeval. Aan de betaalmoraal van de consument hoeft niet te worden getwijfeld, omdat hij altijd al de intentie had om de vordering van de bank geheel te voldoen. Daarnaast heeft de consument een eigen onderneming als metselaar en het gaat goed met de onderneming. De BKR-registratie staat niet in verhouding tot het krediet waaraan het gekoppeld is van € 1.000,-. Bovendien heeft de consument nooit ergens anders schulden gemaakt.

2.16 Tot slot dient de bank de consument niet als 'nummertje' te behandelen, maar als mens. De consument wil niet behandeld worden alsof hij niks voorstelt in de maatschappij en alsof hij voor niks hard werkt in de bouw. De consument wil een huis kopen, zodat hij positief kan doorgaan met zijn leven en deze verder kan opbouwen. De consument heeft de afgelopen vier jaar hard gewerkt om zijn leven op de rails te krijgen en de BKR-registratie te laten verwijderen. Zo heeft de consument in twee weken ongeveer € 6.000,- betaald, wat meer is dan het krediet van € 1.000,-. Ook heeft de consument een juridisch kantoor ingeschakeld waarvoor hij kosten heeft gemaakt van € 1.750,-.

Het verweer

2.17 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 het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd de bank – na een weging van de belangen - de BKR-registratie van de consument vroegtijdig dient te verwijderen. De commissie van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader voor de registratie in het BKR

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie 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.

3.3 De BKR-registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG.

BKR-registraties zijn 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]

3.4 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 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 persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.5 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.

Afweging van de belangen van de bank en van de consument

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.13 tot en met 2.16.

3.7 Samengevat heeft de bank de volgende gronden aangevoerd voor het in stand laten van de BKR-registratie. Ten eerste dient de registratie het doel om de consument te beschermen tegen overkreditering. De registratieduur van vijf jaar is bedoeld om een stabiele financiële situatie te creëren. Het is volgens de bank in dit geval te vroeg om te spreken van een stabiele en gezonde financiële situatie. Ten tweede was er volgens de bank geen sprake van een goede betaalmoraal. Er was sinds 2013 sprake van een moeizaam en langdurig incassotraject, waarbij de consument herhaaldelijk door de bank is aangeschreven en meerdere betalingsregelingen niet is nagekomen. Uiteindelijk heeft de consument op 31 maart 2022 en 4 april 2022 de volledige vordering voldaan om vervolgens op 12 april 2022 een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie te verzoeken. Ten derde is het CKI volgens de bank bedoeld om andere kredietverstrekkers te informeren over het betaalgedrag van de consument. Door de (recente) betaalgeschiedenis van de consument in te zien kunnen de andere kredietverstrekkers beoordelen of zij hem een krediet wensen te verstrekken.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument er belang bij heeft dat de BKR-registratie verwijderd wordt.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Dat belang weegt echter op dit moment niet zwaarder dan het belang van de bank om de registratie te handhaven, gelet op de duur en het stroeve verloop van het incasso-traject. De commissie is bovendien van oordeel dat onvoldoende bij de consument is gebleken van een structureel stabiele financiële situatie.[3] De openstaande vordering van de bank is (pas) op 4 april 2022 volledig door de consument voldaan, terwijl er sinds 2013 een incassotraject liep. De vordering is dus minder dan een jaar geleden door de consument voldaan. Als ervan wordt uitgegaan dat op dat moment de inkomenssituatie van de consument is verbeterd, dan is dat maar een relatief korte periode. De consument heeft circa tien jaar nodig gehad om het openstaande bedrag aan de bank te betalen. In het incassotraject is hij bovendien meerdere betalingsregelingen niet nagekomen. De ernst van de (recente) betalingsproblemen zijn voor de commissie voldoende aanleiding om de consument langer te beschermen voor overkreditering door de BKR-registratie.

3.9 De commissie concludeert met het voorgaande dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen.

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

[3] Vergelijk ook Kifid GC nr. 2023-0030, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit 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 12 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.