**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0796**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 25 oktober 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering gedeeltelijk toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registratie door de bank van de restschuld hypothecaire geldlening en bijzonderheidscoderingen in het CKI. De betalingsproblemen dateren uit de periode dat de relatie met zijn ex-partner eindigde. De consument wist naar eigen zeggen niet dat zij daarvoor al betalingsproblemen hadden. Na het doorlopen van de WSNP heeft hij nu een goedlopende onderneming. Met zijn huidige partner wil hij een huis kopen, omdat hun huurwoningen te klein zijn voor hun samengestelde gezin. Ook wil de consument zakelijke kredieten afsluiten. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat de bewaartermijn van de registraties beperkt moet worden tot vier jaar.

## 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1] en zijn professionele vertegenwoordiger mevrouw mr. L. van Gulik van Dynamiet Nederland. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 2], medewerker BKR-desk. De professionele vertegenwoordiger van de bank, de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden, nam via een digitale verbinding deel aan de hoorzitting.

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 heeft in het verleden met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank, voor de aankoop van hun gezamenlijke woning. Op een gegeven moment ontstonden betalingsproblemen en in september 2014 is de woning verkocht. Na de verkoop ontstond een restschuld van € 156.309,-.

2.2 De bank heeft de restschuld geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen 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 Aanvankelijk is de restschuld op een andere manier geregistreerd, maar na een wijziging in de werkwijze en na het verzoek van de consument om de registratie te verwijderen, is de restschuld met een code RH geregistreerd in het CKI. Omdat de restschuld is opgeëist, heeft de bank per 27 december 2016 een code 2 laten registreren. Per die datum startte de consument aan een WSNP-traject (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen). Dit traject heeft de consument in februari 2020 afgerond met een schone lei.

2.4 De bank heeft per 4 februari 2020 een code 3 (kwijtschelding) laten registreren in het CKI, omdat zij toen € 154.105,18 heeft kwijtgescholden. Ook heeft de bank per 4 februari 2020 een werkelijke einddatum laten registreren. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument heeft de bank verzocht om de BKR-registraties te verwijderen of anders de bewaartermijn in te korten tot 3,5 jaar. In dat kader heeft hij naar voren gebracht dat de betalingsproblemen ontstonden in de periode dat de relatie met zijn ex-partner eindigde. Zij heeft destijds valse aangifte gedaan van mishandeling en de consument is toen opgepakt. Terwijl hij enkele dagen vastzat, heeft de ex-partner de gezamenlijke betaalrekening leeggehaald en vrijwel de volledige inboedel meegenomen. Daardoor kon de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoen. Bovendien heeft de consument gesteld dat hij tijdens de relatie de financiën had overgelaten aan zijn ex-partner en dat na de relatiebreuk bleek dat zij ernstig verzaakt heeft in het op orde houden van de financiële huishouding. Hij realiseert zich wel dat hij zelf ook verantwoordelijk was voor het bijhouden van de financiën.

2.6 Toen de consument de woning in 2014 vanwege deze financiële problemen verkocht, was dat bovendien op een moment dat de huizenprijzen laag waren. De consument heeft verder naar voren gebracht dat hij na de verkoop van de woning een tijd geen vaste woon- of verblijfplaats had. Op een gegeven moment heeft hij hulp gezocht en de WSNP succesvol doorlopen. Herhaling van hetgeen de consument heeft meegemaakt, valt volgens hem niet te verwachten.

2.7 Volgens de consument is zijn financiële situatie stabiel sinds hij aan het WSNP-traject begon. Hij heeft sinds 1 maart 2020 een goedlopende onderneming. Voordat hij zijn onderneming begon, was de consument in loondienst. Naast een klein krediet voor een wasdroger, dat hij zonder problemen heeft afbetaald, heeft hij in privé geen leningen meer afgesloten. Ook heeft hij geen andere BKR-registraties meer. Verder heeft zijn huidige partner ook een inkomen, uit loondienst, en volgt zij een opleiding op het vlak van schuldhulpregeling.

2.8 Daarnaast heeft de consument naar voren gebracht dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties. Primair omdat hij samen met zijn partner een woning wil kopen. Momenteel huren zij ieder een woning en die woningen zijn te klein om samen te wonen, aangezien zij ieder kinderen hebben die regelmatig bij hen verblijven (respectievelijk 5 en 2 kinderen, samen 7 kinderen). Als de consument en zijn partner samen een huis kunnen kopen, scheelt hen dat bovendien in woonlasten en andere vaste lasten die zij nu dubbel betalen. Voor een sociale huurwoning komen zij niet in aanmerking en in de particuliere verhuur zijn geschikte woningen te duur. De consument en zijn partner hebben wel voldoende leencapaciteit voor een geschikte koopwoning.

2.9 Daarnaast zou de consument zakelijke financieringen willen afsluiten, voor een grotere bedrijfshal, zeker nu de huur van de bestaande bedrijfshal is opgezegd, en voor een kraan.

2.10 De consument heeft erop gewezen dat een andere bank de door haar geregistreerde BKR-coderingen op naam van de consument heeft laten verwijderen.

*Het verweer*

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.12 De consument heeft jarenlang te maken gehad met ernstige financiële problemen. Omdat de bank volgens haar administratie regelmatig contact heeft gehad met de consument over de betalingsproblemen, acht zij het niet aannemelijk dat de consument niet op de hoogte was van die betalingsproblemen. Bovendien zou gebrek aan wetenschap de consument niet van zijn verantwoordelijkheden hebben gekweten.

Na de relatiebeëindiging bedroeg de schuldenlast bijna € 200.000,-, verdeeld over meerdere schuldeisers. Aan de problematische schuldensituatie is pas een einde gekomen na het doorlopen van de WSNP, waarna de schuldeisers van de consument bijna 99% van hun vorderingen hebben afgeboekt.

2.13 De huidige BKR-registratie geeft kredietverstrekkers relevante informatie in geval de consument een nieuw krediet aanvraagt. Daarnaast dient de BKR-registratie ter bescherming van de consument tegen overkreditering. Dit is volgens de bank relevant omdat de consument inmiddels een aantal zakelijke kredieten heeft afgesloten en ook nu weer een hypothecaire geldlening en zakelijke kredieten wil afsluiten.

2.14 De bank vindt dat het inkomen van de consument in 2020 en 2021 te laag was om van een stabiele financiële situatie te spreken. Alleen in 2022 was het inkomen hoger. Ook heeft de consument geen spaarvermogen getoond.

2.15 De consument heeft erop gewezen dat een andere bank een BKR-registratie heeft verwijderd, maar dat betrof een veel kleinere schuld en uit het bericht van die bank blijkt dat die registratie niet conform de regels van het reglement CKI geplaatst was.

2.16 De bank heeft begrip voor de wens om samen met zijn partner een woning te kopen, maar ziet daarin geen zwaarwegend belang dat noopt tot verwijdering van de BKR-registraties. Zij hebben nu woningen, op korte afstand van elkaar en de bank ziet niet waarom de huidige woningen niet voldoen, of waarom (tijdelijk) elders huren geen optie is. Er zijn betaalbare huurwoningen in de regio waar de consument woont.

2.17 Verder is volgens de bank onvoldoende onderbouwd dat de consument alleen door de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan verkrijgen. Mogelijk staan de BKR-registraties hier niet aan in de weg en mogelijk zijn er ook andere redenen waarom zij geen hypothecaire geldlening kunnen afsluiten.

2.18 Ook vindt de bank onvoldoende onderbouwd dat de consument geen zakelijke kredieten zou kunnen afsluiten door de BKR-registraties. De consument heeft immers onlangs meerdere zakelijke financieringen afgesloten.

## 3. De beoordeling

*Waarover moet de commissie oordelen?*

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de BKR-registraties op grond van een belangenafweging verwijderd moeten worden. Tussen partijen is niet in geschil of de registraties technisch juist zijn. De commissie is ook niet gebleken dat de bank deze registraties niet mocht plaatsen en dat zij dus technisch niet juist zijn. Op basis van een belangenafweging is de commissie van oordeel dat de bewaartermijn van de BKR-registraties beperkt moet worden tot 4 jaar. Dit wordt als volgt toegelicht.

*Juridisch kader voor een belangenafweging*

3.2 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.

3.3 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.[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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*De belangenafweging*

3.6 De commissie heeft de stellingen en belangen van beide partijen tegen elkaar afgewogen en komt tot het oordeel dat de BKR-registraties per 4 februari 2024 moeten worden verwijderd, dus 4 jaar na aanvang van de bewaartermijn.

3.7 Vanwege de volgende omstandigheden is de commissie van oordeel dat een kortere bewaartermijn dan 4 jaar niet passend is. De consument heeft ernstige financiële problemen gehad. Voor de verkoop van de woning waren er al betalingsproblemen en ook naast de restschuld had hij verschillende schulden.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

De consument heeft een klein deel van de schulden afbetaald, maar een veel groter deel is kwijtgescholden. Ten aanzien van de stelling van de consument dat hij tot de relatiebeëindiging niet op de hoogte was van de betalingsproblemen, merkt de commissie op dat hij hoe dan ook verantwoordelijk was voor de financiën. Verder staat niet vast dat de consument door de BKR-coderingen geen zakelijke kredieten kan afsluiten. De consument heeft immers meerdere zakelijke kredieten afgesloten ondanks de coderingen.

3.8 Hier staat tegenover dat de consument nu een zwaarwegend privébelang heeft, namelijk de wens om een woning te kopen. Het is voor de commissie voldoende aannemelijk dat de huurwoningen van de consument en zijn partner niet groot genoeg zijn voor hun samengestelde gezin en het is aannemelijk dat de BKR-registraties een belemmering vormen bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Verder is het positief dat de consument zijn leven inmiddels weer goed op de rit heeft en dat hij grip heeft gekregen op zijn financiën. De onderneming van de consument draait nu goed en de financiële situatie is niet te vergelijken met die van een aantal jaar geleden. De bank heeft vraagtekens gezet bij de haalbaarheid van een hypothecaire geldlening in verband met het inkomen van de consument, maar het is aan de kredietinstelling om de financiële gegevens te zijner tijd te toetsen. Tot slot ziet de commissie geen gevaar in de huidige financieringsbehoefte van de consument. Hij wil weliswaar meerdere kredieten afsluiten, maar niet voor buitensporige uitgaven. Al met al acht de commissie een bewaarperiode van 4 jaar proportioneel.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de registraties per 4 februari 2024 moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*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 wet- en regelgeving

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

### Reglement CKI 2022

***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 11***

*De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend 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.*

## 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.*

*(…)*