Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0801

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank bij een doorlopend krediet geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2 in het CKI van het BKR. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment 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 In augustus 2014 heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 40.000,- (hierna het krediet) afgesloten.

2.2 In 2017 zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijn van het krediet (€ 400,- per maand) ontstaan. Per brieven van 9 februari 2017 en 6 maart 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de incasso van de maandtermijn niet is gelukt en verzocht om te zorgen voor voldoende saldo op zijn rekening. Op 16 maart 2017 hebben de bank en de consument een betalingsregeling getroffen. Per brief van 23 maart 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de betalingsregeling, wegens niet nakoming, is vervallen.

2.3 Per brieven van 11 april 2017 en 11 mei 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij geen betaling van de maandtermijn heeft ontvangen en de consument verzocht om telefonisch contact op te nemen indien hij dit bedrag niet kan voldoen. Op 26 juni 2017 heeft de bank een vooraankondiging aan de consument gestuurd en gewaarschuwd dat een aanhoudende achterstand kan leiden tot registratie bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Hierop hebben partijen een betalingsregeling getroffen. De regeling is per brief van 4 juli 2017 aan de consument bevestigd. In deze brief staat ook dat de bank de totale geldlening zal opeisen als de afspraak niet wordt nagekomen.

2.4 Op 7 juli 2017 heeft de bank een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het BKR geplaatst. Per brief van 27 juli 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd de betalingsregeling, wegens niet nakoming, is vervallen. Op 29 juli 2017 is tussen partijen wederom een betalingsregeling getroffen. Op 1 september 2017 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de betalingsregeling, wegens niet nakoming, is komen te vervallen. Vervolgens is het krediet door de bank per brief van 14 oktober 2017 schriftelijk opgeëist en heeft de bank op 14 oktober 2017 een bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst. Per opeisdatum bedraagt het uitstaande bedrag € 39.005,25. Ook heeft de bank de vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.5 In mei 2019 en in 2020 zijn opnieuw betalingsregelingen getroffen die de consument direct niet is nagekomen. Pas in oktober 2021 heeft de consument voor het eerst een betaling gedaan. De consument heeft het incassobureau twee keer verzocht om een betaallink van € 1.000,- te sturen en in september 2023 een betaallink van de totale openstaande vordering. In september 2023 is de resterende schuld (€ 35.357,14) door de consument voldaan en heeft de bank een werkelijke einddatum (7 september 2023) in het CKI geregistreerd. De BKR-registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI (tot 7 september 2028). Er is uit coulance ongeveer € 750,- in mindering gebracht door het incassobureau.

2.6 In januari 2024 heeft de consument de bank gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank besloten om de bewaartermijn in het CKI te verkorten tot drie jaar (7 september 2026).

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties uit het CKI.

2.9 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Ook een registratieduur van drie jaar is nog te lang. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn 2017 begonnen nadat de consument een aantal hectische jaren achter de rug heeft gehad. Omstreeks 2011 zijn de consument en zijn (inmiddels) ex-partner uit elkaar gegaan. Hierop is de echtscheidingsprocedure in gang gezet welke is uitgelopen op een vechtscheiding. De advocaatkosten en de kosten van de gerechtelijke procedures zijn opgelopen tot ongeveer € 28.000,-. In oktober 2014 is pas het echtscheidingsconvenant getekend. Daarnaast is er bij de consument een kwaadaardig melanoom geconstateerd. Dit heeft een enorme impact gehad op zijn geestestoestand en ook zijn functioneren. Ook woonde de consument nog in de echtelijke woning, waarbij alle vaste lasten op de zijn schouders rustten. De consument had in diezelfde periode een eigen onderneming. Gezien voornoemde situaties is het voor hem niet meer mogelijk geweest om zijn onderneming voort te zetten en is hij in 2017 in een burn-out geraakt.
- De consument heeft de volledige vordering van de bank voldaan en hij heeft besloten om de vordering niet af te kopen. Hij heeft altijd op een zo goed mogelijke wijze met het incassobureau gecommuniceerd. Er was altijd openheid van zaken en zodra de mogelijkheid er was, heeft hij alle achterstanden weggewerkt.
- De BKR-registraties belemmeren de consument en zijn huidige vriendin bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een gezamenlijke woning. De consument woont nu in een te klein, oud huurappartement met één slaapkamer. Ook kent het appartement vocht- en schimmelproblemen. Zijn vriendin, die in hetzelfde appartementencomplex woont, heeft ook maar een appartement met één slaapkamer. Door de BKR-registraties is het afsluiten van een geldlening niet mogelijk, zoals uit de afwijzingen van verschillende geldverstrekkers blijkt. Daarbij komt dat de consument inmiddels 56 jaar is en als hij moet wachten tot de vijfjaarstermijn is afgelopen, wordt het steeds moeilijker om een hypothecaire geldlening af te sluiten. De consument wil graag zijn leven verder opbouwen.
- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële situatie. Hij heeft sinds 2019 een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en hij heeft een goed inkomen (2022: € 86.987,-). Daarnaast beschikt de consument over spaargeld (ruim € 100.000,-); dit bedrag heeft hij in 2023 verkregen uit een erfenis. De consument is schuldenvrij.

Het verweer

2.10 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 gaat deze zaak over

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De 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-registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

---

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

3.6 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.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.9.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert (onder meer) aan dat de consument te maken heeft gehad met langdurige financiële problemen. De achterstand is in 2017 ontstaan en het heeft ruim zes jaar geduurd voordat alles is terugbetaald. Daarbij komt dat er met de consument verschillende betalingsregelingen zijn getroffen, die telkens niet zijn nagekomen. Pas in oktober 2021 heeft de consument voor het eerst een betaling gedaan. De consument heeft weinig tot geen initiatief en/of inzet getoond om de achterstand c.q. schuld op te lossen of in te lopen. Verder stelt de bank dat de huidige BKR-registraties een correct en volledig beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument en dat het te vroeg is om nu al over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties. Desondanks heeft de bank, in het bijzonder gelet op de financiële situatie van de consument, de bewaartermijn aangepast naar drie jaar.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen jegens de bank te voldoen. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend maar binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.11 De consument heeft weliswaar de vordering van de bank geheel betaald, maar dat is pas in september 2023, ruim zes jaar na het ontstaan van de achterstand, gebeurd. Uit het dossier blijkt dat er sprake was van een moeizaam en langdurig (incasso)traject.

De consument heeft na het ontstaan van de achterstand verschillende keren een betalingsregeling getroffen met de bank, maar hij is deze regelingen telkens niet nagekomen. Pas in 2021 is een betalingsregeling getroffen, die de consument is nagekomen. Dit alles getuigt niet van goed betaalgedrag.

3.12 Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is naar het oordeel van de commissie te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. Hoewel de consument een bovenmodaal inkomen en spaargeld heeft, is deze verbetering, gezien het feit dat het spaargeld afkomstig is uit een in 2023 verkregen erfenis, thans nog te pril om daaraan nu al conclusies te verbinden die in zijn voordeel uitvallen. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Verder acht de commissie van belang dat de afbetaling van de vordering pas zeer recent (september 2023) heeft plaatsgevonden en er pas een korte periode (ongeveer 1 jaar) van de door bank aangepaste bewaartermijn van drie jaar is verstreken.

3.13 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en dat hij de bewaartermijn niet kan afwachten.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument zijn leven verder wil opbouwen en samen met zijn vriendin een woning wil kopen, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het zwaarwegende belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties of (verdere) verkorting van de registratieduur op dit moment dan ook af.

3.15 De commissie merkt daarbij op dat de bank de bewaartermijn zelf al heeft verkort naar drie jaar. Indien de consument van mening is dat voor het verstrijken van die periode sprake is van een (nog steeds) een financieel stabiele situatie, er een redelijk belang is en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, kan de consument zich ook tot de bank wenden met het verzoek om een heroverweging.

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 2024, 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 oktober 2023, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 13 Reglement CKI
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.

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;
(...)

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.
(...)