Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0514

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

BKR-registraties. Ondanks dat er al ruim drie jaar verstreken is sinds de werkelijke einddatum, valt de belangenafweging in het nadeel van de consument uit. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties 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; en 3) de na de zitting gewisselde stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op maandag 8 april 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer [naam] (medewerker BKR-desk) en mevrouw mr. M. van den Broek (advocaat).

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 had een betaalrekening bij de bank met een 'Rabo Kort Roodstaan'-faciliteit. Hiermee kon zij tijdelijk tot € 1.000,- rood staan.

2.2 In 2018 was er sprake van een overschrijding van de kredietlimiet. Op 23 februari 2018, op 26 maart 2018 en op 23 april 2018 heeft de bank brieven gestuurd naar de consument met het verzoek om de overschrijding aan te zuiveren.

2.3 Op 23 mei 2018 heeft de bank – omdat de consument de overschrijding van de krediet-limiet niet had aangezuiverd – het krediet beëindigd en de volledige roodstand (€ 1.640,42) opgeëist.

Dezelfde dag heeft de bank een code 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). Op 17 juni 2018 heeft de bank een achterstandscodering (A) geregistreerd in het CKI van BKR.

2.4 Op 9 september 2020 heeft de consument de volledige vordering betaald. Op die datum is er een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI van BKR. Volgens artikel 14 van het Algemeen Reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd. Dit betekent dat de BKR-registraties in beginsel tot 9 september 2025 zichtbaar blijven.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert uit het CKI. De consument en haar partner willen graag een nieuwe woning kopen. Zij hebben weliswaar een koop-woning, maar die is gelegen in een mindere buurt – het was het enige dat zij in 2020 konden kopen – en het contact met de buren is niet goed. Vanwege hun net geboren dochtertje willen zij graag verhuizen naar een woning in een betere buurt. Dit wordt echter belemmerd door de BKR-registraties.

Het verweer

2.6 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 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI. De vraag of de registraties verwijderd moeten worden, valt uiteen in twee deelvragen. De eerste vraag is of de BKR-registraties *technisch juist* zijn. De tweede vraag is of uit een *belangenafweging* volgt dat de bank de registraties moet verwijderen.

Technische juistheid

3.2 Wat betreft de technische juistheid van de registraties merkt de commissie het volgende op. Hoewel de consument van haar registraties af wil – en dus in essentie verwijdering van de registraties vordert – heeft zij in het klachtformulier gevorderd dat de bank de A-codering omzet in een H-codering (herstelcode). De consument heeft daarbij aangevoerd dat zij de achterstand in 2020 hersteld heeft en dat de bank toen een herstelcode had moeten plaatsen. De commissie overweegt dat een herstelcode alleen geplaatst wordt bij *lopende* overeenkomsten.[1]

[1] Zie artikel 12 lid 3 van het Algemeen Reglement CKI. Deze bepaling is opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

Aangezien de vordering door de bank al was opgeëist en dus de kredietfaciliteit was beëindigd, dient alleen werkelijke einddatum geregistreerd te woerden als alsnog wordt voldaan. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank correct gehandeld door op 9 september 2020 een werkelijke einddatum – en dus geen herstelcode – te plaatsen.

3.3 Dat de BKR-registraties op naam van de consument ook anderszins technisch juist zijn, staat verder niet ter discussie. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

Belangenafweging

3.4 Dat de commissie een belangenafweging verricht, heeft te maken met het juridisch kader dat van toepassing is op BKR-registraties.[2] De BKR-registraties vormen een verwerking van de persoonsgegevens van de consument. Uit een arrest van de Hoge Raad[3] volgt dat de vraag of die gegevensverwerking rechtmatig is, moet worden beoordeeld aan de hand van de maatstaf van artikel 6 lid 1, aanhef en onder f, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Die maatstaf komt in essentie neer op een belangenafweging tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 De bank heeft gesteld dat het belang van handhaving van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Als de BKR-registraties vroegtijdig zouden worden verwijderd, dan zouden andere kredietaanbieders een onjuist beeld kunnen krijgen van het kredietverleden van de consument. Daartegenover staat het belang van de consument. Haar belang bij verwijdering van de registraties is gelegen in haar wens om een woning in een betere buurt te kunnen kopen.

3.6 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de financiële sector op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.7 De commissie merkt op dat de werkelijke einddatum 9 september 2020 is en dat er dus al ruim drie jaar verstreken zijn (van de bewaartermijn van vijf jaar). Doorgaans is dat een omstandigheid in het voordeel van de consument. Daarbij is echter wel van belang dat de financiële situatie van de consument in die tijd gezond is geworden. In de ruim drie jaar die zijn verstreken sinds de werkelijke einddatum van 9 september 2020 hebben de consument en haar partner echter geen spaarvermogen opgebouwd.

---

[2] In eerdere uitspraken heeft de commissie dit juridisch kader uitgebreid uiteengezet. Zie onder meer GC Kifid nr. 2024-0243 (overweging 3.2-3.5).
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

De commissie vindt dat een relevante omstandigheid. Bij de beoordeling van de financiële stabiliteit gaat het namelijk niet alleen om het inkomen van de consument, maar ook om het spaarvermogen; dat is immers een buffer waarmee financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen. Verder is van belang dat er recent een andere BKR-registratie op naam van de consument is geplaatst (door een andere kredietverstrekker). Dat zegt ook iets over de financiële stabiliteit en/of betaalmoraliteit van de consument. Om die redenen ziet de commissie in het feit dat er al ruim drie jaar van de bewaartermijn zijn verstreken geen aanleiding om de BKR-registraties te laten verwijderen. Tot slot acht de commissie het van belang dat de consument en haar partner al een (koop)woning hebben en dat er daarom geen directe noodzaak is om een andere woning te kopen.

3.8 Dit alles leidt tot de slotsom dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. Dit betekent dat haar vordering moet 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 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 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 het Algemeen Reglement CKI

Artikel 12 WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

(...)

3a. Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b. Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 14 WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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.