

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0122

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2025
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (2, A met als werkelijke einddatum 25 maart 2023). De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die aan zijn naam zijn gekoppeld. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De commissie heeft hierbij onder meer van belang geacht dat van een structurele financiële stabiliteit van de consument niet is gebleken. 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat te Den Haag.
- 1.3 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.
- 1.4 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank waaraan een roodstandfaciliteit (hierna: het krediet) is gekoppeld.

- 2.2 Op 31 januari 2022 heeft de bank met betrekking tot het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (BKR) een 2 (opeising) laten plaatsen. Op 29 maart 2022 heeft de bank aan dit krediet een A (achterstandscode) in het CKI laten toevoegen.
- 2.3 De bank heeft vervolgens haar vordering ter incasso aan een deurwaarder overgedragen. De consument heeft hierop met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen waaraan hij zich heeft gehouden. De vordering is afbetaald op 25 maart 2023. De bank heeft deze datum in het CKI als werkelijke einddatum laten opnemen.
- 2.4 De aan het krediet gekoppelde BKR-registraties worden na afloop van de bewaartermijn van vijf jaar automatisch per 25 maart 2028 verwijderd.
- 2.5 Op het kredietoverzicht BKR staan meer BKR-registraties. Zo is aan de hypothecaire geldlening een A (achterstand) per 25 oktober 2021 gekoppeld en een H (herstel) per 5 december 2023.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de BKR-registraties (hierna: de registraties) vroegtijdig uit het CKI worden verwijderd. De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan.
- 2.7 De consument heeft financiële ruimte nodig om voor zijn gezin met twee kleine kinderen diverse zaken te kunnen bekostigen, zoals een auto, het onderhouden en verduurzamen van zijn huis (1931) en het afbetalen van familieleden. En ook om diverse lopende betalingsregelingen voor openstaande posten (ziektekosten, energie, CJB en dergelijke) af te betalen. De financiële ruimte die de consument nodig heeft, zit in zijn woning. Deze woning is belast met een kleine hypotheek en is er veel overwaarde. Een verhoging van de hypotheek levert maar een lichte stijging van de maandlasten op. Maar het verhogen van de hypotheek lukt niet vanwege de registraties.
- 2.8 Het leasecontract dat op de naam van de consument staat zal op korte termijn eindigen (december 2024). Een auto is nodig. De partner van de consument gaat met de auto naar haar werk en brengt dan de kinderen naar de oppas. Zonder een auto lukt dit niet.
- 2.9 De consument en zijn partner hebben allebei een vast dienstverband. Uit de loonstrook van de consument blijkt dat loonbeslag is gelegd. Op dit moment is er geen spaargeld.
- 2.10 De consument erkent in het verleden rond het nakomen van zijn financiële verplichtingen fouten te hebben gemaakt. Destijds kampte de consument met schulden na een relatiebreuk. Hij negeerde toen zijn financiële problemen en heeft daar veel spijt van. Inmiddels woont hij samen met zijn huidige partner. Van de fouten in het verleden is geleerd en het laatste jaar gaan de consument en zijn partner op een andere manier om met hun financiële verplichtingen. Ze gaan met kleine stappen vooruit.

De BKR-registraties gekoppeld aan een krediet bij een telecombedrijf (A per 26 september 2023 en de werkelijke einddatum per 21 oktober 2023) zijn inmiddels verwijderd, aldus de consument. Het verkopen van hun huis, is een optie waarover ze hebben nagedacht. Maar dat helpt hen niet. Mogelijk dat ze dan wel financieel stabiel worden geacht, maar ze zullen dan wel na het kopen van een ander huis geconfronteerd worden met hogere maandlasten. De consument en zijn partner zullen de financiële ruimte die er is en waaraan ze behoefte hebben niet misbruiken. Ze willen daarmee de juiste stappen zetten.

Het verweer

- 2.11 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

Inleiding

- 3.1 De commissie moet oordelen over de vraag of de registraties die op de naam van de consument zijn geplaatst door de bank vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.

Technische juistheid van de registraties

- 3.2 Voorop staat dat de technische juistheid van de registraties partijen niet verdeeld houdt. De consument vindt dat de registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft en zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang bij handhaving daarvan.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Dit verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens 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 een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

¹ De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.

- 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 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).²
- 3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de bank bij handhaving van de registratie en die van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang van de bank weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.8 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consument geen sprake is. De door de consument aangedragen persoonlijke omstandigheden - hoe vervelend ook - vallen binnen zijn risicosfeer. Verder wordt van belang geacht dat de consument pas tot betaling van de vordering is overgegaan nadat de bank een deurwaarder had ingeschakeld. Dat de consument toen de betalingsregeling is nagekomen, is positief.
- 3.9 Maar afgezien hiervan is de commissie van oordeel dat niet of onvoldoende gebleken is dat de registraties de enige belemmering vormen voor het ophogen van de hypotheek. De commissie stelt namelijk vast dat de problematische schuldensituatie, waarvan in dit geval sprake is, ook daarop van invloed kan zijn. Zo is er loonbeslag op het loon van de consument gelegd en lopen er via deurwaarders diverse betalingsregelingen. Daarnaast moet ook nog het geleende geld (waarvan niet bekend is wanneer en hoeveel geld is geleend) aan familie worden terugbetaald en is er geen spaargeld. Hier komt nog bij dat uit het BKR-overzicht is af te leiden dat de achterstand in de maandtermijn van de hypotheek meer dan twee jaar in beslag heeft genomen en relatief kort (per 5 december 2023) is hersteld. Uit dit alles leidt de commissie voorts af dat de financiële situatie van de consument nu niet structureel stabiel is. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument nog langer moet worden beschermd overkreditering. Hetgeen de consument over zijn belangen heeft aangevoerd, maakt dit niet anders.

² Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

- 3.10 Zo heeft hij aangevoerd dat hij zijn woning wil verduurzamen. Dat belang is onvoldoende toegelicht omdat onbekend is gebleven welke werkzaamheden hij zou willen laten uitvoeren, hoe noodzakelijk die zijn, hoe hoog de kosten daarvan zijn en tot welke besparingen dit zou leiden. Maar ook waarom de consument met de verduurzaming van de woning niet kan wachten totdat de bewaartermijn is verstreken dan wel totdat zijn financiële situatie structureel stabiel is.
- 3.11 Het vorenstaande gaat ook op voor wat betreft het gestelde belang om een nieuw leasecontract af te sluiten. Daarnaast is niet onderbouwd dat de consument hierin belemmerd wordt door de registraties.
- 3.12 De commissie is dan ook van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie nu nog in stand te houden. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Het verzoek van de consument komt te vroeg.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Relevante bepalingen 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 identifier 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 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.

(...)