# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0420

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 16 mei 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 wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de door de bank geplaatste registraties in het CKI. De consument is in 2022 failliet gegaan en heeft een homologatie-akkoord bereikt met de schuldeisers, waaronder de bank. De consument begrijpt niet dat de bank akkoord is gegaan met het homologatievoorstel, maar de BKR-registraties niet verwijdert. Hij heeft belang bij verwijdering van de registraties vanwege zijn onderneming en omdat hij een woning wil kopen. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de registraties nu nog zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie van de consument op de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 april 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel: mevrouw [naam 1], Analist BKR Desk. De bank werd vertegenwoordigd door professionele vertegenwoordiger mevrouw mr. A.M. Nelis, advocaat te Den Haag.

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 bij de bank een krediet van € 25.000,- op de rekening van zijn besloten vennootschap (B.V.) afgesloten. Met ingang van februari 2017 stond de consument voor € 25.000,- persoonlijk borg voor terugbetaling van het krediet.

2.2 In 2021 heeft de consument een arbeidsongeval gehad, waardoor hij acht maanden lang niet kon werken.

2.3 In 2022 vertoonde de rekening van de B.V. een roodstand van € 29.749,21. Het krediet op die rekening werd dus met een bedrag van € 4.749,21 overschreden. De B.V. had ook andere schulden. In augustus 2022 is de B.V. van de consument failliet verklaard, nadat de consument het faillissement zelf had aangevraagd. Een maand later is ook het persoonlijk faillissement van de consument uitgesproken. De bank kon zich toen niet meer verhalen op de borgtocht en zij heeft haar vordering opgeëist bij de curator. De bank heeft de borgstelling geregistreerd met een code ZO (zakelijk overig) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). Ook heeft de bank per 14 september 2022 een code 2 (opeising) laten plaatsen. 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.

2.4 De consument heeft met hulp van familie en vrienden € 25.900,- verzameld voor een akkoord in zijn persoonlijk faillissement. Via zijn advocaat en de curator is dit bedrag aangeboden aan de schuldeisers. Dit akkoord is door de rechtbank gehomologeerd en op 31 mei 2023 is het faillissement geëindigd. De bank heeft op 4 juli 2023 € 4.500,- ontvangen en het restant van de borgtocht (€ 20.500,-) kwijtgescholden. De bank heeft daarop per 31 mei 2023 een code 3 (kwijtschelding) en een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van BKR. 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 vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert en heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.

2.6 Het faillissement van de consument is veroorzaakt door het bedrijfsongeval in 2021. Bovendien is hij in die periode ook nog gescheiden. Het akkoord in het faillissement is vervolgens via de advocaat en de rechtbank gesloten. De consument had daar naar eigen zeggen daarom geen invloed op. De consument begrijpt niet dat de bank weigert de BKR-registraties weg te nemen, aangezien zij akkoord is gegaan met het voorgestelde akkoord. Alle overige partijen hebben de registraties wel verwijderd.

De consument heeft aangeboden om het kwijtgescholden bedrag alsnog af te betalen, maar daar staat de bank niet voor open.

2.7 Ook heeft de consument naar voren gebracht dat hij zijn werk en leven niet fatsoenlijk kan oppakken door de registraties. De consument wordt nu twee keer gestraft. Hij is een eenmanszaak gestart en heeft daar een leasebus voor nodig, maar zijn aanvraag voor een leasecontract is afgewezen vanwege de registraties. Bovendien hebben potentiële opdrachtgevers voor zijn eenmanszaak zich teruggetrokken op basis van de rating van de consument bij Creditsafe. Omdat de situatie kort geleden is, wilden de potentiële opdrachtgevers nog geen risico's nemen op grote schaal. Het ging om grote opdrachten. Ook wordt de consument gehinderd in zijn wens om een woning te kopen. Hij huurt nu een woning en wil voordat hij 57,5 jaar oud is een hypothecaire geldlening afsluiten voor een nieuwe woning, omdat vanaf die leeftijd de leennormen anders zijn.

*Het verweer*

2.8 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

*Te beoordelen vraag*

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de coderingen in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de coderingen nu niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met de bepalingen van het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij daar belang bij heeft.

*Juridisch kader voor een belangenafweging*

3.3 Het verzoek van de consument 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.

3.4 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]

3.5 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 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).

3.6 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.

*De belangenafweging*

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.6 tot en met 2.8. De bank heeft gesteld dat het belang bij instandhouding van de registratie volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. De registratie heeft enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering, anderzijds dient het ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de krediet-geschiedenis van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.9 Uit de klacht en de toelichting tijdens de hoorzitting heeft de commissie opgemaakt dat de consument voorafgaand aan het sluiten van het homologatieakkoord niet geïnformeerd is dat de bank een code 3 zou plaatsen. Volgens de consument zou hij het anders aangepakt hebben als hij meer invloed had gehad op het proces. De bank heeft naar voren gebracht dat de consument bij het bereiken van dat akkoord is bijgestaan door een advocaat en dus professioneel vertegenwoordigd werd. Als de consument niet geadviseerd is over gevolgen van het homologatieakkoord, maakt dat niet dat de code 3 daarom nu verwijderd moet worden. De commissie volgt de bank daarin.

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

Bovendien geldt dat als andere schuldeisers besloten hebben BKR-registraties te verwijderen of niet te plaatsen, dat niet maakt dat de bank dat ook moet doen.

3.10 Voor de commissie is duidelijk dat het arbeidsongeval in 2021 in elk geval een belangrijke oorzaak van het faillissement van de consument was. De financiële problemen van de consument waren daardoor in mindere mate verwijtbaar aan de consument. Dit wordt ook wel verminderde verwijtbaarheid genoemd. Bovendien spreekt het voor de consument dat hij zijn verantwoordelijkheid neemt en weer hard aan het werk is om zijn financiële positie te verbeteren. De commissie heeft er oog voor dat hij dit ook doet voor zijn dochters. Aan de andere kant is het faillissement nog geen twee jaar geleden uitgesproken en is het akkoord slechts ongeveer een jaar geleden gehomologeerd. Bovendien is een flink deel van de schulden van de consument kwijtgescholden. Dat de consument nu aan zijn financiële positie kan werken, komt mede door die kwijtscheldingen. De consument heeft zelf ook benoemd dat hij nu aan het 'overleven' is en de bewaartermijn van de registraties is juist bedoeld om financiële stabiliteit op te bouwen.

3.11 De consument heeft gesteld dat potentiële opdrachtgevers hebben afgezien van opdrachten aan de eenmanszaak van de consument vanwege de BKR-registraties. De bank heeft betwist dat opdrachtgevers van opdrachten hebben afgezien vanwege de BKR-registraties. Voor de commissie is hierover te weinig komen vast te staan. Zowel ten aanzien van de opdrachten die de consument is misgelopen als ten aanzien van de reden waarom de opdrachten niet doorgegaan zijn. Het zou immers ook kunnen dat de consument een slechtere rating heeft omdat hij onlangs failliet verklaard is, dus los van de BKR-registraties.

3.12 Tot slot is relevant dat de consument een woning heeft. Het is weliswaar een huurwoning, maar het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consument die woning moet verlaten. Dat de consument liever een koopwoning heeft, is gelet op alle omstandigheden niet zo zwaarwegend dat de registraties verwijderd moeten worden.

3.13 Alles overwegend is de commissie van oordeel dat de registraties nu niet verwijderd hoeven te worden. Daar is het nu nog te vroeg voor. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

## 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 oktober 2023, 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

**Reglement CKI 2022**

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. (...)*

**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.*

*(...)*