Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0555
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. Zij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. 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. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 De consument hield in het verleden bij de bank een rekening-courant (hierna: het krediet) aan met een kredietfaciliteit voor haar in februari 2006 opgerichte onderneming (autorijschool).

2.2 Op 26 januari 2009 is er een ongeoorloofde debetstand op het krediet ontstaan. In mei 2009 heeft de consument met de bank een betalingsregeling getroffen. De debetstand bedroeg op dat moment € 4.706,70. De consument is de regeling niet nagekomen. In verband met de beëindiging bedrijfsactiviteiten is per 1 mei 2010 de onderneming van de consument uitgeschreven bij de Kamer van Koophandel. In oktober 2010 heeft de consument geprobeerd om via schuldhulpverlening haar schulden te saneren. De schuldhulpverlener heeft namens de consument aan de bank een voorstel voor afbetaling van de vordering gedaan. Op 5 juli 2011 heeft de bank ingestemd met het voorstel. Bij brief van 4 september 2011 heeft de schuldhulpverlener de bank bericht dat de schuldregelingsovereenkomst was beëindigd wegens nalatigheid van de consument in het verstrekken van de nodige informatie en het niet nakomen van haar financiële verplichtingen.

2.3 Vanaf die periode hebben de consument en de bank opnieuw betalingsafspraken gemaakt. De consument is deze afspraken niet nagekomen. De bank heeft de consument diverse keren gesommeerd de vordering te voldoen en de consument gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen dit kan leiden tot een achterstandsmelding bij Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR). Op 1 november 2015 heeft de bank de achterstand en opeising bij het BKR gemeld en een achterstandscode A en bijzonderheidscode 2 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het BKR geplaatst. Daarnaast heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan de deurwaarder.

2.4 Op 10 november 2016 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna: WSNP). Bij aanvang van het WSNP-traject bedroeg de vordering van de bank € 4.512,76. Op 14 november 2019 is aan de consument een schone lei verleend en is het WSNP-traject beëindigd. Na de afhandeling daarvan is een bedrag van € 464,70 aan de bank voldaan. De bank heeft vervolgens een bedrag van € 4.048,06 afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum (14 november 2019) in het CKI geregistreerd. Op grond van de van toepassing zijnde bewaartermijn van vijf jaar na de werkelijke einddatum, is de registratie zichtbaar tot 14 november 2024.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredig grote impact hebben op haar persoonlijke levenssfeer en dat ze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De BKR-registraties belemmeren de consument in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning. De consument woont met haar drie kinderen in een huurwoning. Op dit moment deelt zij haar kamer met haar chronisch zieke jongste zoon. De wens bestaat om te verhuizen naar een ruimere koopwoning. Met het kopen van een ruimere woning voorziet de consument niet enkel in de behoefte aan meer ruimte en privacy, maar ook in de behoefte om een kantoor in de woning bouwen voor het kunnen geven van theorielessen, wat niet mogelijk is bij een huurwoning. Een koopwoning levert de consument daarnaast vele financiële voordelen op. Het kopen van een woning is voor de consument een mogelijkheid om te investeren in haar toekomst.
- In de zomer van 2012 is de consument met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) en drie kinderen geëmigreerd naar Ghana. Daar ontdekte zij dat de ex-partner daar ook getrouwd was en met deze vrouw drie kinderen had. Zij is toen teruggekeerd naar Nederland, waar bleek dat de ex-partner verschillende schulden had gemaakt. Omdat de consument en de ex-partner in gemeenschap van goederen waren getrouwd, zijn deze schulden verhaald op de consument. De consument heeft alle verantwoordelijkheid op zich genomen en er in alle redelijkheid alles aan gedaan om dit probleem zelf op te lossen. Helaas heeft dit niet geleid tot het gewenste resultaat. Op 10 november 2016 is de consument gestart met een WSNP-traject. De consument heeft dit traject goed doorlopen en eind 2019 met een schone lei afgesloten.
- De consument heeft altijd de intentie gehad aan haar betalingsverplichtingen te willen voldoen. Door samenloop van persoonlijke omstandigheden heeft zij de registraties niet kunnen voorkomen. De situatie die ten grondslag lag aan het ontstaan van de registraties is niet meer aan de orde. Sinds juli 2020 heeft de consument een eigen autorijschool. Zij is vrij van problematische schulden en heeft geen betalingsachterstanden. Haar financiële situatie is zeer stabiel. Zij vormt absoluut geen risico voor zichzelf of voor de financiële sector.

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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. 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 registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 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 (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting 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] 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[2]

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.

Belangenafweging

3.6 In overweging 2.5 zijn het bezwaar en de door de consument voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Er zijn met de consument gedurende een lange periode meerdere betalingsregelingen getroffen, die door de consument niet zijn nagekomen. Uiteindelijk was een WSNP-traject nodig om tot afwikkeling van de schulden te komen. De huidige financiële situatie van de consument is mede ontstaan doordat de bank een bedrag van € 4.048,86 heeft kwijtgescholden. De bank heeft begrip voor de wens van de consument om een comfortabeler en/of een economisch gunstigere woning te kopen, maar dit is volgens de bank niet aan te merken als een spoedeisend of zwaarwegend belang. Volgens de bank zijn de registraties dan ook niet disproportioneel. Het is aan de consument om gedurende de vijfjaarstermijn te laten zien dat zij daadwerkelijk financieel stabiel is en blijft zodat potentiële kredietverstrekkers niet overgaan tot het aanbieden van een financiering als zij op de hoogte waren van het kredietverleden van de consument.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de coderingen meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in haar de risicosfeer.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Voorts is daarbij van belang er sprake was van een langdurige en problematische schuldensituatie, waarbij diverse regelingen niet zijn nagekomen en de consument uiteindelijk in een WSNP-traject terecht is gekomen. De commissie merkt daarbij op dat de bank de vordering nagenoeg geheel heeft afgeboekt. Hoewel de consument mede door haar inzet haar financiële situatie heeft verbeterd, zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Van voldoende financiële stabiliteit is op dit moment in ieder geval nog geen sprake. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment circa tweeënhalf jaar verstreken en dat is voor de commissie, mede gelet op de omvang van de schuldenproblematiek, onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) krediet-verleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken, zeker nu de consument zelf aangeeft aanzienlijke kredieten te willen aanvragen voor onder meer de aankoop van een eigen woning.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 11
BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 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
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
i overige financiële verplichtingen (RO).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)
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.
(…).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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.
(…)