Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0201

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

Datum uitspraak	7 maart 2024
Klacht van	de heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder samen te noemen de consumenten
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-coderingen (A,2,3). Op 14 april 2023 heeft de bank haar vorderingen grotendeels afgeboekt en die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. De consumenten vorderen vroegtijdige verwijdering van de coderingen. De consumenten stellen dat zij vanwege de coderingen worden belemmerd bij het verkrijgen van een hypotheek. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank en potentiële kredietverstrekkers bij het in stand houden van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en de 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 consumenten 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 contractuele relatie van de consumenten omvatte een betaalrekening met een kredietfaciliteit op naam van consument 1 en borgstellingsovereenkomsten met elk van de consumenten.

2.2 Op de betaalrekening met kredietfaciliteit van € 2.268,- is medio 2014 een overstand ontstaan. De bank heeft de consument 1 tevergeefs gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet aanzuiveren van de overstand. In verband hiermee heeft de bank per 17 november 2014 de vordering opgeëist en een 2 (opeising) en een A-code (achterstand) laten opnemen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 De bank heeft vervolgens de incasso van deze vordering overgedragen aan een deurwaarder en, vanwege het uitblijven van een positief resultaat, consument 1 gedagvaard. In het vonnis van de rechter van 4 mei 2016 is de consument 1 tot betaling van de vordering van de bank veroordeeld. De hierop afgesproken betalingsregelingen zijn niet altijd door consument 1 nagekomen.

2.4 De consumenten hebben zich ieder persoonlijk als borg verbonden voor een bedrag van maximaal € 100.000,-. De consumenten hebben dit op verzoek van de bank gedaan voor de afgesloten financieringen voor hun vennootschappen. De bank heeft op een bepaald moment de financieringsrelatie met de holding opgezegd en opgeëist. De bank heeft de consumenten op 15 november 2013 aangesproken uit hoofde van de borgstellings-overeenkomsten.

2.5 Na een daartoe verkregen verlof van de voorzieningenrechter van de rechtbank Midden-Nederland heeft de bank op 2 april 2015 conservatoir derdenbeslag doen leggen. De bank heeft ter zake de borgstellingen per 10 april 2015 een A-code en de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen.

2.6 De holding van de consumenten is op 21 april 2015 failliet verklaard. Op 12 april 2016 is het faillissement opgeheven wegens gebrek aan baten. De rechtbank van Midden-Nederland heeft bij vonnis van 13 juli 2016 geoordeeld dat de bank de consumenten op hun borgtocht-verplichting mocht aanspreken. De incasso van deze vordering is overgedragen aan de deurwaarder.

2.7 De consumenten hebben met de door de bank ingeschakelde deurwaarder voor de twee openstaande vorderingen een afkoopsom afgesproken en betaald. Tegen betaling van € 2.000,- heeft de bank de restantvordering van € 137.828,54 kwijtgescholden, waarna een 3 (kwijtschelding) in het CKI is opgenomen. Daarnaast is in het CKI als werkelijke einddatum 14 april 2023 vermeld.

2.8 De consumenten hebben de bank verzocht om de BKR-coderingen vroegtijdig te verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 2 augustus 2023 afgewezen waarna de consumenten zich tot het Kifid hebben gewend.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen dat de coderingen vroegtijdig worden verwijderd. De consumenten voeren daartoe -samengevat- de volgende argumenten aan.

2.10 De financiële problemen zijn al geruime tijd geleden ontstaan en houden verband met zakelijke financieringen en de rol die de bank daarin innam. De consumenten hebben destijds zelf en met hulp van familie en een advocaat diverse keren geprobeerd met de bank tot een oplossing te komen, maar dit lukte niet. De consumenten vinden dat de handelwijze van de bank toen niet netjes was, dit is ook door hun advocaat bevestigd. De consumenten houden de bank verantwoordelijk voor hun financiële problemen die resulteerden in een faillissement. Als gevolg van de hieruit voortvloeiende stress is consument 1 ernstig ziek geweest. Ook consument 2 en de kinderen hebben geleden onder de stress die veroorzaakt werd door de financiële problemen. De coderingen geven een vertekend beeld van de werkelijkheid omdat daaruit niet is af te leiden hoe de schuld is ontstaan en wat er allemaal is gebeurd.

2.11 De consumenten hebben vanwege de financiële problemen hun woning moeten verkopen en zijn op een bepaald moment in de bijstand terecht gekomen. Nadat ze weer werk kregen hebben zij zich ingespannen om hun schuldeisers af te betalen en is dit op eigen kracht gelukt.

2.12 Niet de bank maar de consumenten hebben inspanningen geleverd om met de bank tot een afwikkeling van de openstaande vorderingen te komen en dit is pas recent gelukt. Volgens de consumenten was de bank daartoe nu wel bereid omdat zij had ingezien dat haar omgang met de consumenten in het verleden niet helemaal correct is geweest en de bank hen 'weer licht voor de toekomst' gunde. De consumenten dachten dat ze hierdoor weer een hypotheek konden aanvragen, maar dit bleek niet zo te zijn.

2.13 De financiële situatie van de consumenten is stabiel. Zij runnen vanuit huis sinds enige tijd een eigen bedrijf in de beveiligingsbranche. De jaarrekening over 2021 hebben de consumenten overgelegd.

2.14 De consumenten hoeven nu ruim acht jaar na de registratie van de coderingen niet meer beschermd te worden tegen overkreditering. Hun huidige financiële situatie staat los van hun betaalverleden. Ze zijn goed in staat te bepalen wat ze wel of niet financieel aan kunnen. Ze betalen vanaf 2019 voor hun appartement de maandelijkse huur die met ingang van 1 januari jl. van € 1.900,- (exclusief overige kosten) bedraagt. Het betalen van huur is in wezen weggegooid geld omdat daarmee geen vermogen wordt opgebouwd en dat is wat de consumenten nu willen en ook vanwege hun leeftijd nu nog kunnen.

2.15 De consumenten hebben behoefte aan een woning met 4 slaapkamers en een kantoor-ruimte voor hun onderneming. De woning zou in de buurt van scholen moeten liggen zodat de kinderen een normaal sociaal leven kunnen leiden en het maximale uit hun studie kunnen halen. Hun huidige appartement met 3 slaapkamers is te klein voor een gezin met drie opgroeiende kinderen en een bedrijf aan huis.

Het vinden van een grotere huurwoning is geen alternatief omdat die er niet zijn, de huurprijzen in verhouding tot hypotheeklasten veel hoger liggen en (nieuwe)huur-overeenkomsten voor maximaal twee jaar worden afgesloten. Dit zal tot onnodige kosten en spanningen leiden binnen het gezin waarbij maar moet worden afgewacht of andere huurwoningen beschikbaar zullen zijn.

2.16 Er zijn nog andere coderingen. De codering van een andere kredietverstrekker die aan consument 1 is gekoppeld wordt verwijderd zodra een afwijzing van een geldverstrekker wordt overgelegd waarop staat dat geen hypotheek wordt verstrekt vanwege die codering. Over de coderingen van een andere kredietverstrekker die aan consument 2 zijn gekoppeld wordt nog overlegd.

Het verweer

2.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor het beantwoorden van de vraag of de bank de coderingen vroegtijdig moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze coderingen technisch juist zijn. De consumenten vinden dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat zij daarbij een zwaarwegend belang hebben. De commissie komt na afweging van de belangen van partijen tot het oordeel dat de bank de coderingen nu niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat oordeel hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de BKR-coderingen 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 coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 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 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 hem betreffende 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 coderingen in stand dienen 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 consumenten.

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 coderingen en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consumenten zijn hiervoor onder 2.10 tot en met 2.16 weergegeven. De bank vindt dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering ervan en heeft daarvoor de volgende argumenten aangedragen.

3.8 Het belang om de coderingen in stand te houden is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering van de consumenten en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De bank voert verder aan dat het vele jaren duurde voordat de consumenten tot een afwikkeling kwamen die van recente datum is. En dat deze afwikkeling geleid heeft tot een forse afboeking door de bank van haar vorderingen omdat daarbij rekening is gehouden met de financiële mogelijkheden van de consumenten. Om deze redenen is het nu nog te vroeg om te concluderen dat de financiële situatie gezond en stabiel is, aldus de bank. De consumenten dienen daarom te worden beschermd tegen overkreditering.

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

3.9 Hiernaast merkt de bank op dat het feit dat schuld oorspronkelijk zakelijk van aard was en geruime tijd geleden is ontstaan, niet afdoet aan de verantwoordelijkheden van de consumenten als borg. De bank wijst er verder op dat de rechtbank in 2016 de consumenten over het onrechtmatig inroepen van de borgstellingen in het ongelijk heeft gesteld en dit vonnis onherroepelijk is.

3.10 Dat de consumenten groter en minder duur willen wonen en vermogen willen op bouwen is op zich begrijpelijk. Maar de bank vindt dat de consumenten daarmee niet hebben aangetoond dat hun belangen dermate zwaarwegend zijn dat de coderingen vroegtijdig moeten worden verwijderd. Niet alleen omdat vermogen ook op andere manieren kan worden opgebouwd maar ook omdat de wens een woning te kopen als onvoldoende zwaarwegend heeft te gelden. De noodzaak om een woning te kopen hebben de consumenten ook onvoldoende gemotiveerd en onderbouwd, aldus de bank.

3.11 De commissie is van oordeel dat de bank met dit alles gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consumenten. Dit heeft als gevolg dat de coderingen nu niet verwijderd hoeven te worden. Allereerst omdat vast staat dat de consumenten lange tijd hun betalingsverplichtingen niet nakwamen. Daarbij komt dat niet is gebleken dat de bank hiervoor verantwoordelijk is, zie hiervoor onder 3.9. Dat de consumenten in staat zijn gebleken om hun financiën weer op de orde te brengen en thans een eigen bedrijf runnen, is positief te noemen maar is mede te danken aan de substantiële afboeking die de bank heeft gedaan in 2023. Hier staat echter tegenover dat de schuldenproblematiek langdurig is geweest en de afwikkeling van recente datum is.

3.12 Hiernaast is de commissie, anders dan de consumenten stellen, van oordeel dat van een structureel financieel stabiele situatie niet is gebleken. Niet alleen omdat de actuele financiële situatie van consumenten is ontstaan na de forse kwijtschelding door de bank, maar ook omdat de hoogte van de recent betaalde afkoopsom van € 2.000,- is afgestemd op hun financiële mogelijkheden in 2023. En het verwijderingsverzoek is ingediend op het moment dat er nog maar enkele maanden van de bewaartermijn was verstreken terwijl de bewaartermijn van vijf jaar juist is bedoeld voor de consumenten om een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden.

3.13 Tot slot is niet gebleken dat de consumenten op dit moment een spoedeisend belang hebben om een grotere woning te kopen. Dat een grotere woning het welzijn van het gezin ten goede zal komen is te begrijpen maar dat maakt niet dat nu van een schrijnende situatie sprake is.

3.14 Dit alles leidt ertoe dat de commissie nu het verzoek om vroegtijdige verwijdering van de coderingen afwijst.

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 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

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)