Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-788

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 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 (A, 2, 3 en 4). Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties en vordert verwijdering daarvan. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De commissie heeft geoordeeld tot afwijzing van de vordering.

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 aanvulling daarop van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende 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 heeft op 26 juni 1997 een (verhoging) van zijn studentenkrediet afgesloten bij de bank voor een totaalbedrag van € 10.000,-. De maandelijkse termijnverplichting is gaan lopen vanaf februari 1998.

2.2 Het volledige krediet is door de consument benut.

2.3 Op enig moment is er sprake van een betalingsachterstand. Bij brief van 13 mei 1998 heeft de bank de consument daarover aangeschreven en hem verzocht de achterstand te voldoen. De consument is in deze brief gewaarschuwd dat op het moment dat hij niet tijdig de achterstand zou inlopen, de bank de achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou melden. De consument heeft niet aan het betalingsverzoek van de bank voldaan. De bank heeft de vordering in juni 1998 opgeëist en vervolgens overgedragen aan het incassobureau. De vordering was toen opgelopen tot een bedrag van € 10.870,87.

2.4 De consument is onvindbaar gebleken en op 16 juli 2002 is hij door de rechter bij verstek veroordeeld tot betaling van de openstaande vordering. De consument is niet tot betaling overgegaan.

2.5 Hieronder volgt een overzicht van de BKR-registraties die door de bank zijn geplaatst op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR:

Een A codering per 30 juni 1998
Een 2 codering per 30 juni 1998
Een 3 codering per 7 januari 2021
Een 4 codering per 11 mei 2009
Een werkelijke einddatum per 7 januari 2021

2.6 Door de jaren heen zijn er diverse verhaalsonderzoeken ingesteld omdat de consument niet reageerde. Eind november 2007 is er wel contact geweest tussen het incassobureau en de consument maar dit heeft niet geleid tot een betaling. Vanaf 2008 is de consument weer onbereikbaar voor de bank. Het is om deze reden dat de bank daarop bijzonderheidscode 4 heeft laten plaatsen in het CKI bij BKR.

2.7 In 2018 heeft de consument contact opgenomen met de bank omdat hij niet de debiteur zou zijn van de vordering. De bank heeft na een handtekeninganalyse geconcludeerd dat de handtekening van de consument overeenkomt met de handtekening op de initiële kredietovereenkomst. Het contact met de consument heeft niet geleid tot een betaling.

2.8 De bank heeft vervolgens de vordering inclusief rente en kosten van € 14.346,90 kwijtgescholden en bijzonderheidscode 3 laten registreren in CKI bij BKR met een werkelijke einddatum van 7 januari 2021.

2.9 Vanaf juli 2021 heeft de consument zich meerdere keren bij de bank beklaagd over de BKR-registraties en verzocht om verwijdering daarvan. De bank heeft deze verzoeken steeds afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij heeft daartoe aangevoerd dat de BKR-registraties hem belemmeren in het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een elektrische bus. De bus is noodzakelijk voor zijn werk als zelfstandige.

Op dit moment huurt hij een bus voor een bedrag van € 1.000,- per maand. Door een bus te kopen met een lening is hij voordeliger uit, aldus de consument.

Het verweer van de bank

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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen op basis van een belangenafweging. De technische juistheid van de BKR-registraties is tussen partijen niet in geschil. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 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 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 BKR-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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 Het belang van de consument om voor zijn werk als zelfstandige een bus te kopen en daarvoor een financiering aan te gaan, is begrijpelijk. De commissie is echter van oordeel dat de consument nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Het belang van toekomstige kredietverstrekkers, om van de betaalgeschiedenis van de consument op de hoogte te zijn, moet op dit moment nog prevaleren boven het belang van de consument bij de verwijdering van zijn BKR-registraties. Daartoe acht de commissie het volgende redengevend.

3.6 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument geen medewerking heeft verleend aan het treffen van een betalingsregeling, lange tijd onvindbaar was en zeer beperkte rentebetalingen en/of aflossingen op het krediet heeft verricht. Uit het dossier blijkt verder dat de betalingsachterstand over een zeer lange periode (vanaf 1998 tot aan 2021) heeft bestaan tot aan het moment dat de bank de gehele vordering van € 14.346,90 heeft afgeboekt. Op basis van de verstrekte financiële informatie is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument bij het aangaan van een nieuwe financiering blijvend aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen. De commissie is van oordeel dat er weinig ruimte zit in de financiële mogelijkheden van de consument. Ook is niet gebleken van een substantiële buffer om financiële tegenvallers op te vangen. Van de bewaartermijn is weliswaar een groot deel verstreken maar het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is en beschikt over een goede en structurele betalingsmoraal zodat rekeningen binnen de afgesproken betalingstermijn worden betaald. Daarbij weegt de commissie ook mee dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de consument in mei 2024 een nieuw zakelijk krediet ('automotive') heeft afgesloten. De bank vermoedt dat de consument hiermee een bus heeft kunnen leasen. Gelet hierop heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat een financiering op korte termijn nog noodzakelijk is.

3.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, concludeert de commissie dat op dit moment het verzoek om de negatieve BKR-registraties te verwijderen, wordt afgewezen. De commissie wijst er tenslotte op dat de negatieve BKR-registraties automatisch na het verstrijken van de bewaartermijn van vijf jaar in 2026 zullen verdwijnen.

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 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

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.