

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0238

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 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

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument heeft hij belang bij verwijdering van de registraties omdat hij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties nu nog mogen blijven staan. De vordering is 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; 6) de aanvullende stukken van de bank na de hoorzitting; 7) de reactie van 20 februari 2025 van de consument; 8) de reactie van 4 maart 2025 van de bank en 9) de reactie van 6 maart 2025 van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], partner. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2], medewerker BKR-desk, en mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat.
- 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 had vanaf 2007 een jongerenrekening bij de bank. Vanaf februari 2020 had hij ook de beschikking over een creditcard met een bestedingslimiet van € 1.000,-. De betalingen met de creditcard werden van de jongerenrekening afgeschreven.

- 2.2 Op 8 augustus 2021 heeft de consument (online) een nieuwe betaalrekening bij de bank geopend, een Rabo Direct Pakket. Hij heeft daarbij een nieuw rekeningnummer gekregen. De consument heeft gesteld dat hij daarmee zijn jongerenrekening wilde omzetten naar een reguliere betaalrekening. Volgens de bank heeft de consument daarbij niet zijn jongerenrekening opgezegd en blijkt ook niet uit de bankadministratie dat hij op dat moment daarover heeft gebeld met de bank.
- 2.3 In augustus 2021 was sprake van een ongeoorloofde roodstand op de jongerenrekening als gevolg van betalingen met de creditcard. De bank heeft daarover brieven verstuurd aan de consument op het bij de bank bekende woonadres ([adres] te Den Haag).
- 2.4 Op 3 november 2021 heeft de bank een aanmaning gestuurd met het verzoek om contact op te nemen om een oplossing te bespreken en/of het saldotekort van € 1.643,50 binnen 14 dagen terug te betalen. Op 1 december 2021 heeft de bank een tweede aanmaning verstuurd. In deze brieven is de consument gewaarschuwd voor een mogelijke BKR-registratie.
- 2.5 Volgens de bank is de consument in december 2021 ook drie keer door haar gebeld, waarbij twee keer niet is opgenomen en de derde keer ongelegen kwam maar de consument vervolgens geen contact meer met de bank heeft opgenomen.
- 2.6 De bank heeft haar vordering op 21 december 2021 overgedragen aan de deurwaarder.
- 2.7 De bank heeft per 2 januari 2022 de achterstand (code A) en de opeising (code 2) van de vordering bij het BKR gemeld.
- 2.8 Op 5 januari 2022 is met de consument een betalingsregeling van € 200,- per maand overeengekomen, waarbij hij de eerste termijn dezelfde dag diende te betalen. De eerste termijn heeft hij echter op 16 januari 2022 overgemaakt. Vervolgens heeft de consument een aantal maanden niet betaald. De betalingsregeling heeft de bank op 16 mei 2022 nogmaals bevestigd waarop de consument op 20 mei 2022 een tweede betaling van € 200,- heeft gedaan. Vervolgens heeft hij geen betalingen meer gedaan. Op 30 mei 2023 is een nieuwe betalingsregeling tot stand gekomen van € 97,15 per maand. De consument is deze regeling echter niet (volledig) nagekomen.
- 2.9 Op 25 augustus 2023 is door een zorgverzekeraar derdenbeslag onder de bank gelegd op de tegoeden van de consument. Hij hield op dat moment tegoeden aan op een van zijn betaalrekeningen. De bank heeft zich vervolgens op verrekening beroepen en de openstaande vordering die door de deurwaarder werd geïncasseerd volledig met het tegoed op die rekening verrekend. Dit heeft op 30 augustus 2023 plaatsgevonden. Op dezelfde datum heeft de bank een werkelijke einddatum (PLA) aan het BKR gemeld.
- 2.10 Op 19 april 2024 heeft de consument de bank verzocht om de BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft zijn verzoek afgewezen. Het geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vordert verwijdering van de door de bank geplaatste BKR-registraties. Volgens de consument weegt zijn belang tot verwijdering van de registraties zwaarder dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. Volgens hem hadden de registraties ook voorkomen kunnen worden als de bank en het incassobureau constructiever en oplossingsgerichter waren geweest. Volgens de consument heeft hij na betaling van twee termijnen herhaaldelijk contact opgenomen met de deurwaarder omdat hij het restant in één keer wilde voldoen. Daarop heeft hij de reactie gekregen dat de deurwaarder dat met de bank moest overleggen. Vervolgens heeft de bank het restant van de openstaande schuld via een ander beslag kunnen innen, van welk beslag hij niet op de hoogte was omdat alle correspondentie daarover naar een verkeerd e-mailadres was gestuurd. Volgens de consument zijn de bank en de incassodienstverlener hierbij nalatig geweest in hun communicatie richting hem en is hij van het kastje naar de muur gestuurd.
- 2.12 De consument heeft toegelicht dat zijn financiële situatie in de afgelopen jaren enorm is verbeterd en niet meer te vergelijken is met het moment dat de BKR-registraties hebben plaatsgevonden. De BKR-registraties belemmeren hem om zijn financiële situatie verder te verbeteren, bijvoorbeeld door lagere woonlasten te realiseren via de aankoop van een woning. Een aanvraag voor een hypothecaire geldlening is afgewezen of kan niet worden gedaan vanwege de BKR-registraties. Daarnaast wordt volgens de consument zijn huur opgezegd omdat de verhuurder de woning wil verkopen en heeft hij tot juni 2025 de tijd gekregen om een andere woning te zoeken. Dat zou betekenen dat hij zonder vervangende woonruimte op straat zou komen te staan, terwijl hij over voldoende financiële middelen beschikt, zoals spaargelden en inkomen, om een hypotheek te kunnen krijgen en financiële tegenvallers op te vangen. De situatie, de omstandigheden en zijn financiële draagkracht (en die van zijn partner) zijn nu totaal anders dan tijdens zijn studententijd in de corona-periode. De consument is daarom van mening dat de bank zijn situatie opnieuw dient te evalueren en alsnog zijn BKR-registraties moet (laten) verwijderen.

Het verweer

- 2.13 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 het om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.2 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG¹ verwerkingen van persoonsgegevens². De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.
- 3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.³ De betrokkene heeft 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.⁴ 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.⁵
- 3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

- 3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.⁶ Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.⁷ Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.⁸ Als de vordering volledig is voldaan, wordt een werkelijke einddatum gemeld.

¹ De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

² Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.

³ Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.

⁴ Zie artikel 21 lid 1 AVG.

⁵ Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

⁶ Artikel 10 lid 1 reglement CKI.

⁷ Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

⁸ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

- 3.6 De consument heeft de juistheid van de registraties op zichzelf niet bestreden, behalve dan dat hij heeft gesteld dat de registraties voorkomen hadden kunnen worden als de bank (en/of de deurwaarder) zich constructiever en oplossingsgerichter richting hem hadden opgesteld. De bank heeft de consument echter in november en december 2021 drie keer gebeld zonder relevante reactie en verschillende brieven en aanmaningen verstuurd met het verzoek de openstaande vordering te voldoen. De bank heeft gesteld dat de consument daarop niet heeft gereageerd en dat de consument één keer wel heeft opgenomen, maar toen heeft geantwoord dat het op dat moment ongelegen kwam waarna de consument vervolgens geen contact meer met de bank heeft opgenomen. De bank heeft de vordering toen (21 december 2021) overgedragen aan de deurwaarder.
- 3.7 Voor zover de consument heeft weersproken dat de brieven van de bank over de achterstand hem hebben bereikt omdat hij op dat moment al was verhuisd, heeft de bank gemotiveerd betwist dat de consument daarvoor (tijdig) een adreswijziging had doorgegeven. Bovendien zou de consument per 1 september 2021 zijn verhuisd, maar was er op dat moment al sprake van een achterstand op de (nog lopende) jongerenrekening. De bank heeft aan de hand van rekeningafschriften aangetoond dat de consument in augustus en september 2021 nog transacties heeft gedaan vanaf zijn jongerenrekening en geld van zijn spaarrekening naar zijn jongerenrekening heeft overgemaakt. Het was de consument dus duidelijk, of het had hem duidelijk kunnen zijn, dat zijn jongerenrekening niet was opgeheven en dat sprake was van een tekort op die rekening. Dat hij (tijdig) een adreswijziging aan de bank heeft doorgegeven is voorts niet aannemelijk geworden. Voor zover hij met berichten tussen hem en de verhuurder van zijn woning heeft willen aangegeven dat hij per 1 september 2021 is verhuisd, heeft hij niet aannemelijk gemaakt dat ook de bank daarover is geïnformeerd. Het niet (tijdig) doorgeven van een adreswijziging komt voor rekening en risico van de consument. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument is gewezen op het risico dat een BKR-registratie zou volgen als hij de vordering niet tijdig zou voldoen. De consument heeft de vordering vervolgens niet binnen de daarvoor door de bank gegeven termijn voldaan, zodat de bank mocht overgaan tot het melden van de achterstand (A) en de vordering heeft kunnen opeisen (code 2). De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.
- 3.8 Het is overigens aannemelijk geworden dat de consument op de hoogte was van de achterstand op zijn jongerenrekening. Zo heeft de bank op 3 augustus 2021 daarover een brief gestuurd en is er op 3 augustus 2021 ook telefonisch contact geweest naar aanleiding van een klacht van de consument waarom een overboeking niet was uitgevoerd, waarschijnlijk omdat het saldo toen ook al niet toereikend was. Verder is in december 2021 telefonisch contact met de consument opgenomen in verband met het saldotekort.

De consument heeft ook nog gesteld dat hij de vordering van de bank na overdracht aan de deurwaarder in één keer wilde betalen, maar dat hij dat (uiteindelijk) niet heeft gedaan omdat het volgens hem niet duidelijk was op welke wijze en/of aan wie hij de vordering diende te voldoen. Uit de door de bank overgelegde brieven van de deurwaarder blijkt echter duidelijk op welke wijze de consument de vordering kon betalen.

Is de registratie nu nog proportioneel?

- 3.9 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties wordt hij onder andere belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor de aankoop van een woning. De consument heeft daarbij aangevoerd dat de verhuurder van de woning die hij momenteel huurt, de woning wil verkopen en dat hij tot juni 2025 de tijd heeft gekregen om een andere woning te zoeken. Het kopen van een woning zou volgens de consument ook zijn financiële situatie verbeteren. Uit de door hem aangeleverde stukken blijkt volgens de consument duidelijk dat hij, samen met zijn partner, inmiddels een gezonde financiële situatie heeft opgebouwd.
- 3.10 De commissie begrijpt van de consument dat zijn schulden en de betalingsachterstand bij de bank zijn ontstaan tijdens zijn studententijd en in de coronaperiode. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument inmiddels in een andere levensfase is gekomen met een vaste baan, geen schulden en een (leef)situatie die niet meer te vergelijken is met de tijd waarin de schulden en achterstand bij de bank zijn ontstaan, komt het verwijderingsverzoek van de BKR-registraties naar het oordeel van de commissie te vroeg.
- 3.11 De bank heeft op dit moment nog voldoende belang, dat een dwingend gerechtvaardigde grond oplevert op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd. De registraties zijn terecht geplaatst (zie 3.6) en de consument heeft niet gereageerd op brieven van de bank daarover, waardoor de bank de vordering heeft moeten overdragen aan een deurwaarder. Dat de consument daarbij op enig moment heeft aangegeven de gehele vordering te willen voldoen, is door de bank ontkend en blijkt ook niet uit de (aangeleverde) stukken of de administratie van de bank. Er zijn wel ook betalingsregelingen overeengekomen, maar deze zijn niet altijd (correct) nagekomen door de consument. Hoewel het zo kan zijn dat deze omstandigheden zijn ontstaan door de ander persoonlijke situatie van de consument (in studententijd en coronaperiode), komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico.
- 3.12 De wens van de consument om een woning te kopen is bovendien op zichzelf onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Niet gebleken is dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen en/of dat de consument een concrete (financiële) mogelijkheid heeft om een woning te kopen waarbij enkel de negatieve BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg zouden staan.

Voor zover de consument heeft gesteld dat hij zijn huidige huurwoning in juni 2025 moet verlaten, heeft hij dat onvoldoende onderbouwd. De bank heeft dat ook bestreden omdat het ook niet blijkt uit zijn huurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is afgesloten. Verkoop van de woning, door de verhuurder, betekent ook niet noodzakelijkerwijs dat ook de huur-overeenkomst wordt beëindigd. Het (noodzakelijke) belang van verhuizing is vooralsnog onvoldoende gebleken.

- 3.13 Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten heeft, kan ook nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. De schuld aan de bank is relatief gezien nog maar recent voldaan (augustus 2023) en niet is gebleken dat er sprake is van een voldoende duurzaam spaarvermogen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en het belang om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank na enige tijd, bijvoorbeeld na een bewaarperiode van drie jaar, een andere afweging kan maken als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering echt nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

- 3.14 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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