

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0071

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	28 januari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij instandhouding van die registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. T.C.M. Schakenbos.
- 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 hield een betaalrekening met roodstandfaciliteit aan bij de bank (hierna: het krediet).
- 2.2 Op 7 januari 2019 is met betrekking tot het krediet een 2-codering (opeising) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).
- 2.3 Op 6 maart 2019 is hieraan een A-codering (achterstand) toegevoegd.

- 2.4 De consument heeft de achterstand op 15 juli 2024 volledig afgelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam in het CKI zijn geplaatst.
- 2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De schulden zijn ontstaan door diverse persoonlijke omstandigheden. Zij wil nu graag haar hypothecaire geldlening verhogen om haar nog openstaande schulden (met een totaalbedrag van € 46.843,-) te voldoen en haar huis te verduurzamen. Dit laatste is noodzakelijk, vanwege de enorm hoge energiekosten. Met de verhoging van de hypothecaire geldlening gaan de maandlasten flink omlaag. Zij wil na alle jaren financiële problemen haar financiële situatie definitief verbeteren en met een schone lei beginnen.

Het verweer

- 2.7 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

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de coderingen zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en dat zij daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader

- 3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moeten 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 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 een BKR-registratie 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.

- 3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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 haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.²

Belangenafweging

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.
- 3.7 Voor het verwijderen van een BKR-registratie is van belang dat de consument in een (structureel) financieel stabiele situatie verkeert. Daarvan is – ook volgens de consument zelf – op dit moment geen sprake van. Bij het indienen van de klacht op 6 augustus 2024 heeft de consument aangegeven dat haar schuldenlast op dat moment € 46.843,- bedroeg. Reeds daaruit kan de conclusie worden getrokken dat geen sprake is van een financieel stabiele situatie. Het is de commissie niet geheel duidelijk of de consument bij repliek nu bedoelt te stellen dat al deze schulden inmiddels zijn afgelost. Bij repliek schrijft de consument immers dat zij alle schulden heeft voldaan. De commissie begrijpt dat de consument daarmee bedoelt dat zij alle schulden bij de bank heeft voldaan en niet dat zij inmiddels in het geheel geen schulden meer heeft. Gezien het korte tijdsverloop sinds 6 augustus 2024 en de financiële situatie van de consument, acht de commissie het niet aannemelijk dat zij inmiddels geen schulden meer heeft. In ieder geval heeft de consument dat niet of onvoldoende aangetoond.

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

² artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Voor zover het al zo zou dat zij na 6 augustus 2024 alle schulden heeft afgelost, geldt dat dit pas dusdanig recent is gebeurd dat, naar het oordeel van de commissie, nog geen sprake is van een structureel stabiele situatie van de consument.

- 3.8 Daarbij komt dat de schuld op 15 juli 2024 is afgelost. Dit is pas een halfjaar geleden en het heeft de consument ruim vijf jaar gekost om het bedrag van € 938,53 af te lossen. De bank heeft daarbij onweersproken gesteld dat de consument betalingsregelingen regelmatig niet nakwam, ondanks de beperkte hoogte van € 25,- per maand. De consument stelt dat de BKR-registraties niet proportioneel zijn, omdat het om een relatief kleine schuld ging. Hoewel dat op zichzelf genomen juist is, heeft het ruim vijf jaar geduurd voordat de consument deze schuld heeft afgelost en is zij meermaals betalingsregelingen niet nagekomen. Daaruit blijkt naar het oordeel van de commissie dat sprake was van ernstige financiële problemen en is het ook om die reden te vroeg om te kunnen spreken van een structureel financieel stabiele situatie.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie is er daarnaast ook (nog) geen absolute noodzaak de registraties te verwijderen. De consument stelt dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden, zodat zij achterstallig onderhoud kan laten verrichten aan haar woning en deze kan verduurzamen. Volgens de consument blijkt uit het taxatierapport dat dit dringend nodig is. Naar het oordeel van de commissie blijkt dit echter niet uit het taxatierapport. De bouwkundige toestand van de woning wordt daarin als “redelijk” bestempeld. In de bouwkundige opnamestaat zijn twee punten genoemd die volgens de taxateur aandacht verdienen. Er is sprake van achterstallig onderhoud/schilderwerk aan de kozijnen dat direct moet worden opgelost, waarbij de geschatte kosten € 4.500,- bedragen en er is binnen 1 tot 5 jaar onderhoud nodig aan de betimmering van het gevelwerk, waarbij de kosten zijn begroot op € 750,-. Dat de woning in dusdanige staat zou verkeren dat deze onbewoonbaar wordt als er niet direct onderhoud aan wordt gepleegd blijkt niet uit het taxatierapport en is door de consument ook overigens niet onderbouwd. Voor zover de werkzaamheden noodzakelijk zijn, is het aan de consument om te onderzoeken op welke wijze de hoogstnoodzakelijke reparaties kunnen worden uitgevoerd of kunnen worden uitgesteld totdat voldoende is gespaard. De commissie acht het achterstallig schilderwerk aan de kozijnen op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan.
- 3.10 Dat de woning van de consument dringend moet worden verduurzaamd blijkt ook niet uit de stukken. De consument heeft een energielabel overgelegd, waaruit blijkt dat de woning energielabel C heeft. Zonder verdere toelichting – die ontbreekt – blijkt daaruit niet dat de woning dusdanig slecht is geïsoleerd dat verduurzamingsmaatregelen enorme besparingen zullen opleveren.
- 3.11 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, zijn de financiële problemen dusdanig ernstig (geweest) dat potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument.

De commissie is gezien het voorgaande daarnaast van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. Voor zover de consument schadevergoeding vordert, wordt deze gezien het voorgaande eveneens afgewezen. Het staat de consument natuurlijk vrij op een moment dat een aanzienlijk langer gedeelte van de bewaarperiode is verstreken een nieuw verzoek aan de bank te richten, indien dan sprake is van een financieel stabiele situatie, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en er een aangetoond belang is bij verwijdering van de registratie. Mogelijk maakt de bank dan een andere afweging.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

de 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 identicator 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. (...)