Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0666

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman- de Vogel, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste bijzonderheidscode 2 in het CKI van Stichting BKR. Hij stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de negatieve registratie 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 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 heeft in het verleden een meubelmakerij gehad. In 2008 heeft de consument voor deze onderneming een rekening-courantkrediet afgesloten bij de bank.

2.2 De bank heeft het zakelijke rekening-courantkrediet op naam van de consument (hierna: het krediet) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.3 De bank heeft het krediet per brief van 1 april 2021 opgezegd en opgeëist vanwege het ontbreken van bedrijfsactiviteiten en een overstand op het krediet. De bank heeft de consument verzocht om het openstaande bedrag van € 22.875,52 voor 1 juni 2021 te voldoen. In de brief heeft de bank de consument gewaarschuwd dat op het moment dat de opeisdatum is verstreken en de schuld niet is terugbetaald of geen afspraak hierover is gemaakt, dit gemeld wordt bij Stichting BKR. Op verzoek van de consument heeft de bank deze uiterste betaaldatum een aantal keren uitgesteld. In de bevestigingsbrieven heeft de bank de consument geïnformeerd over een negatieve registratie in het CKI.

2.4 In november 2021 heeft de bank geconstateerd dat de consument zich bevindt in een problematische schuldensituatie en hebben partijen afspraken gemaakt over de verkoop van aan de bank verpande activa/zekerheden, het voor 29 november 2021 opstarten van een schuldhulpbemiddelingstraject en het delen van de bevestiging van de aanmelding hiervan met de bank.

2.5 De bank heeft voor 29 november 2021 van de consument geen bevestiging van de aanmelding voor een schuldhulpbemiddelingstraject ontvangen. Ook heeft de bank niets gehoord over de status van de verkoop van de aan haar verpande zekerheden.

2.6 Op 27 december 2021 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 (opeising) op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 29 december 2021 heeft de bank de consument meegedeeld dat de vordering wordt overgedragen naar de deurwaarder en dat bijzonderheidscode 2 wordt toegevoegd aan de registratie in het CKI.

2.8 Op 15 maart 2023 heeft de consument de laatste betaling gedaan bij de deurwaarder. Met deze betaling heeft de consument de hele vordering betaald. De bank heeft per 15 maart 2023 een werkelijke einddatum laten toevoegen aan de registratie in het CKI.

2.9 Op 7 juni 2023 heeft de consument de bank gevraagd over te gaan tot verwijdering van de negatieve registratie in het CKI. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie uit het CKI.

2.11 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de negatieve registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel is. Hij voert daartoe het volgende aan:

- vanwege beperkte inkomsten uit de meubelmakerij heeft de consument eind 2019 besloten om hiermee te stoppen en is hij op zoek gegaan naar andere mogelijkheden om inkomsten te genereren. De consument heeft kort daarna, per maart 2020, een andere baan gevonden voor 32 uur in de week. Echter gooide Covid-19 roet in het eten waardoor de consument pas medio mei 2020 met een nul-urencontract kon starten. Eind september 2020 is de consument ernstig ziek geworden en per 31 december 2020 heeft zijn werkgever het contract beëindigd. Met de uitkering die hij nadien ontving, kon hij zijn lasten niet dragen. Daarbij had hij als gevolg van de ziekte weinig energie en de energie die hij had, had hij nodig voor de revalidatie. Het lukte de consument dan ook niet om de door de bank gevraagde stukken aan te leveren. Er was geen sprake van onwil.

- Per 1 januari 2022 was de consument zo hersteld dat hij weer in loondienst kon werken en op zoek is gegaan naar een oplossing voor zijn schulden. Naast de schuld bij de bank had de consument ook een schuld bij de Belastingdienst, beide schulden heeft hij voldaan na het verkrijgen van leningen van familieleden. De consument wil deze leningen graag terugbetalen door de overwaarde van zijn woning op te nemen en hiermee de laatste stap te zetten naar een gezonde financiële situatie. De consument heeft de woning laten taxeren en de waarde bedraagt € 255.000,-. De hypotheek die op de woning rust bedraagt € 148.000,- waardoor sprake is van een overwaarde van € 107.000,- en de consument wil hiervan een bedrag van € 55.000,- opnemen om de schulden ineens te kunnen aflossen.

- De consument en zijn vrouw hebben een stabiel inkomen, zijn beide werkzaam in loondienst en hebben voldoende inkomen voor het verkrijgen van de hypothecaire geldlening. Echter vormt de negatieve registratie een belemmering. De consument had zich tot op dat moment niet gerealiseerd wat de negatieve registratie precies inhield.

Het verweer

2.12 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve registratie te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de negatieve registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de bijzonderheidscode 2 (opeising) terecht is geplaatst door de bank en (technisch) juist is. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dient te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de negatieve registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve registratie 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 registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 (in dit geval de consument) 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 zijn 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.

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

Bij de vraag of de registratie in stand dient 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 consument.

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 BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de negatieve registratie aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.11.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de negatieve registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank heeft (onder meer) aangevoerd dat de consument te maken heeft gehad met ernstige financiële problemen. Er was sprake van meerdere schuldeisers en de consument heeft nieuwe schulden moeten aangaan om de vordering van de bank en de Belastingdienst te kunnen voldoen. Verder heeft de bank aangevoerd dat zij geen druk heeft uitgevoerd op de consument en zich juist zeer welwillend tegenover de consument heeft opgesteld. Dit blijkt volgens haar uit de periode die de bank heeft genomen om afspraken met de consument te maken voor de terugbetaling van de vordering en doordat zij meerdere keren uitstel heeft verleend voor het aanleveren van stukken. Verder heeft de bank gesteld dat de huidige registratie een correct en volledig beeld geeft van de recente betaalgeschiedenis van de consument en is het te vroeg om nu al over te gaan tot verwijdering van de negatieve registratie. De consument heeft de vordering van de bank pas kort geleden voldaan en het is volgens de bank te vroeg om nu al te concluderen dat de consument in een gezonde en stabiele financiële situatie verkeert. Bovendien heeft de consument deze vordering voldaan met geleend geld dat nog moet worden terugbetaald. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat de wens van de consument om een aanvullende hypothecaire financiering af te sluiten geen zwaarwegend belang is en de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat enkel de negatieve registratie aan het verkrijgen van deze financiering in de weg staat.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dit te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De negatieve registratie is ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen jegens de bank te voldoen. Er was op dat moment sprake van een problematische schuldensituatie ontstaan door tegenvallende bedrijfsresultaten voordat de consument ziek werd.

Uit het dossier blijkt dat de bank een lange periode met de consument in gesprek is geweest om een regeling te treffen en uiteindelijk, nadat de consument een overeengekomen regeling niet naleefde en contact uitbleef, de vordering uit handen heeft gegeven aan een deurwaarder. Dat de consument een lange tijd ziek is geweest is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt en maakt niet dat de consument zich dan niet aan een overeengekomen betalingsregeling hoeft te houden en niet in contact had moeten blijven met de bank.

3.11 Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat sprake is van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de codering geen redelijk belang zouden hebben. De commissie acht hierbij van belang dat de afbetaling van de vordering pas recent (maart 2023) heeft plaatsgevonden en er pas een korte periode (nog geen anderhalf jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Daarbij is voor de commissie ook van belang dat de consument de vordering heeft voldaan met geleend geld en de consument nog een schuld heeft van € 55.000,-. Verder speelt mee dat niet gebleken is dat de consument een financiële buffer heeft opgebouwd om eventuele tegenslagen op te vangen.

3.12 Daarbij komt dat de consument zijn belang bij verwijdering van de negatieve registratie onvoldoende heeft onderbouwd. De consument stelt dat hij geen aanvullende hypothecaire financiering kan afsluiten vanwege deze registratie, maar dit blijkt niet uit het dossier. De consument heeft een e-mail van 30 november 2022 overgelegd van een hypotheekadviseur, waarin deze schrijft "*Geldverstrekkers verstrekken geen lening wanneer er sprake is van een negatieve BKR notering (codeA2)*." De bank heeft echter geen achterstandsmelding gedaan. Daarbij blijkt uit deze e-mail niet dat de negatieve registratie de enige reden zou zijn dat een financiersaanvraag van de consument zou worden afgewezen. Een afwijzing van een hypotheekverstrekker heeft de consument niet overgelegd.

Conclusie

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument graag het geleende geld wil terugbetalen, 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 acht het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de negatieve registratie dan ook af.

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 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

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;

(...)

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.

(...)