

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0246

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

Datum uitspraak	25 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A, 2). 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 op dit moment zwaarder wegen dan de belangen 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 bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. J.H. Plomp, 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 had vanaf december 2014 een betaalrekening bij de bank en sinds oktober 2022 een kredietlimiet van € 1.000,- ('Rabo Kort Roodstaan') hierop. Daarnaast had hij een creditcard met een bestedingslimiet van € 1.000,-.
- 2.2 Op enig moment is er sprake van een ongeoorloofde roodstand, mede ontstaan door de creditcardafschrijvingen.

Bij brieven van 4 december 2023 en 3 januari 2024 heeft de bank de consument hierover aangeschreven en hem verzocht de betalingsachterstand te voldoen. De consument is in deze brief gewaarschuwd dat op het moment dat hij niet tijdig de betalingsachterstand zou inlopen, de bank de betalingsachterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou melden. De consument heeft niet aan het betalingsverzoek van de bank voldaan. Bij brief van 31 januari 2024 heeft de bank de kredietfaciliteit gestopt en de vordering opgeëist.

- 2.3 Bij brief van 1 maart 2024 heeft de bank de consument een laatste aanmaning gestuurd.
- 2.4 Er is veelvuldig gesproken over een betalingsregeling. De consument heeft op verzoek van de bank inkomsten-/lastenformulieren ingevuld, maar tot een betalingsregeling is het niet gekomen omdat er volgens de bank onvoldoende betaalcapaciteit aanwezig was bij de consument.
- 2.5 Op 16 maart 2024 heeft de bank het dossier overgedragen aan een deurwaarder en een achterstandscodering en bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR met de datum 16 maart 2024.
- 2.6 Op 22 maart 2024 heeft de consument aan de bank gemaild dat € 200,- per maand, dus in totaal € 1.200,-, beschikbaar is om een deel van de vordering in zes maanden te betalen. Dit voorstel is door de bank niet geaccepteerd.
- 2.7 Op 12 april 2024 heeft een budgetbeheerder namens de consument een nieuw voorstel voor een betalingsregeling aan de deurwaarder gemaild en op 17 mei 2024 is dit voorstel geaccepteerd. De gehele vordering van € 2.083,56 is vervolgens in vijf termijnen betaald, waarna de bank een werkelijke einddatum van 31 juli 2024 heeft laten registreren in het CKI van BKR.

De klacht en vordering van de consument

- 2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij heeft daartoe aangevoerd dat de BKR-registraties hem belemmeren (1) als ondernemer in het verkrijgen van een zakelijke financiering voor de aankoop en verbouwing van een bedrijfspand en (2) bij het afsluiten van een telefoonabonnement. Verder stelt hij dat de BKR-registraties onnodig zijn geplaatst. Er is namelijk veelvuldig contact geweest over een betalingsregeling, maar de bank heeft zijn voorstel steeds geweigerd en dat is onterecht, aldus de consument. Hij beschikte over voldoende financiële ruimte om de schuld terug te betalen. Nadat de vordering was overgedragen aan een deurwaarder, is er een betalingsregeling afgesproken en is de schuld ook binnen twee maanden terugbetaald.

Het verweer van de bank

- 2.9 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.

Juridisch kader

- 3.2 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties 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.
- 3.3 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 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 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.
- 3.4 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 hem 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

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

² Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG in de bijlage.

- 3.5 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.

Belangenafweging

- 3.6 De BKR-registraties zijn ontstaan na een ongeoorloofde roodstand, mede veroorzaakt door de creditcardafschrijvingen van de consument. Volgens de bank bestond er onvoldoende betaalcapaciteit bij de consument om een betalingsregeling af te spreken. De consument ontkent dit en stelt dat hij een betalingsregeling wilde treffen en deze ook kon nakomen. De BKR-registraties zijn daarom onnodig geplaatst en hij heeft een zwaarwegend belang bij de verwijdering daarvan, aldus de consument.
- 3.7 Om te beginnen staat vast dat de consument de openstaande schuld van € 2.085,- niet ineens kon terugbetalen. Er zijn daarom gesprekken gevoerd over de afbetaling en de bank heeft een aangeboden betalingsregeling van € 1.200,- (6 x 200,- per maand) geweigerd. Dit is niet onredelijk. Immers een bank in de rol van kredietverstrekker is niet verplicht om een betalingsregeling te accepteren. Bovendien omvatte de aangeboden betalingsregeling slechts een gedeeltelijke afbetaling van de openstaande vordering.
- 3.8 Op basis van de beperkte financiële informatie in het klachtdossier (één loonstrook) is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument bij het aangaan van een (zakelijke) financiering blijvend aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen. Bij repliek heeft de consument toegelicht als zelfstandig ondernemer te werken, maar de overgelegde loonstrook impliceert dat de consument in loondienst is. De consument geeft ook geen inzicht in zijn onderneming waarvoor hij een zakelijke financiering wil afsluiten. Zo is niet bekend welke financieringsvoorwaarden en inkomsten uit onderneming er zijn of wat deze financiering voor zijn financiële stabiliteit betekent. Dit alles is onvoldoende inzichtelijk gemaakt. Voor de commissie is niet aannemelijk geworden dat de consument financieel stabiel is.
- 3.9 Verder heeft de consument zijn belang om als ondernemer een bedrijfspand aan te kopen en te verbouwen en daarvoor een zakelijke financiering aan te willen gaan, niet verder onderbouwd. Hoewel de commissie zijn belang begrijpt en begrip heeft voor zijn persoonlijke omstandigheden, hebben potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument. Dit betekent dat de belangenafweging nu uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. Daarbij speelt ook een rol dat van de bewaartermijn nog geen jaar is verstreken, waardoor het verwijderingsverzoek naar het oordeel van de commissie te vroeg komt.
- 3.10 In de komende periode zal moeten blijken of sprake is van een gezonde en stabiele financiële situatie die blijvend van aard is.

De commissie acht het daarbij mogelijk dat de bank als een aanzienlijk langere tijd van de bewaarperiode is verstreken een andere afweging zal maken als de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe schulden zijn aangegaan en hij zijn zwaarwegend belang bij verwijdering voldoende kan onderbouwen.

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

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 identicator 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.