Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0670

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 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, geen werkelijke einddatum. De consument vordert dat de aan zijn naam gekoppelde BKR-registraties worden verwijderd. De bank heeft zich hiertegen verzet. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR- registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 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.

1.3 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 heeft in het verleden destijds bij de bank een kredietfaciliteit “Rabo Kort Roodstaan” afgesloten van uiteindelijk € 2.500,- (hierna: het krediet). Het krediet was gekoppeld aan zijn bij de bank afgesloten betaalrekening.

2.2 Er is op een gegeven moment een ongeoorloofde roodstand ontstaan doordat de consument niet voldeed aan de voorwaarde zijn betaalrekening éénmaal per 3 maanden minimaal 24 uur een positief saldo te laten hebben.

2.3 De bank heeft de consument over de ongeoorloofde roodstand diverse keren aangeschreven. De vervolgens op 7 oktober 2022 met de bank afgesproken betalings-regeling is de consument niet nagekomen.

2.4 De bank heeft hierna in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR)op 16 november 2022 een 2-code (opeising) en op 11 januari een A-code (achterstand) laten registreren.

2.5 De bank heeft vervolgens haar vordering aan haar incassobureau overgedragen. De consument heeft op 18 januari 2023 met het incassobureau een betalingsregeling getroffen. Omdat de vordering nog niet is afbetaald, is er geen werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. Dit betekent dat de bewaartermijn van 5 jaar nog niet is gestart.

2.6 De consument heeft het incassobureau op 26 november 2023 gemaild:

"(...) Zoals u weet heb ik de betalingen van de afgelopen maand en deze maand nog niet kunnen doen. Ik heb het momenteel financieel moeilijk, en ik heb ook wat mentale problemen. Ik ontvang wekelijks mijn salaris en zodra ik de uitbetaling ontvang, dan doe ik dit direct. Met het resterende geld voorzie ik in mijn basisbehoeften. Ik wil graag met u van gedachten wisselen over wat er moet gebeuren. Ik zal volgende week donderdag een betaling aan u doen. (...).

2.7 De consument heeft de bank op 15 december 2023 gevraagd de BKR-registraties (hierna: de registraties) te (laten) verwijderen. De consument heeft dit verzoek toegelicht door te stellen dat hij een creditcard wil aanvragen voor *'persoonlijk gebruik, winkelen en vakanties'*. Nadat de bank dit verzoek heeft afgewezen heeft de consument zich tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.8 De consument merkt op dat de registraties zijn ontstaan vanwege een vertraging in zijn betalingen aan de bank in 2022. Het incassobureau heeft zijn schuld van de bank overgenomen, aldus de consument. Volgens de consument is de overname door het incassobureau de reden dat er *'geen positie'* meer tussen hem en de bank bestaat. De consument stelt de met het incassobureau afgesproken betalingsregeling na te komen. De consument heeft bij een andere bank een rekening afgesloten. Als hij een lening aanvraagt wordt die aanvraag vanwege de registraties afgewezen. De consument vraagt om verwijdering van de registraties. Hij werkt al 3 jaar in Nederland en wil graag een lening afsluiten, maar dit lukt niet vanwege de registraties.

Het verweer

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 De commissie stelt vast dat zij moet oordelen over de vraag of de bank de registraties vroegtijdig moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst. De consument vindt echter dat deze in het kader van een belangenafweging verwijderd moeten worden. De bank heeft dit betwist.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (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 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 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.

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

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar 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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn belangen hiervoor onder 2.7 toegelicht.

3.8 De bank heeft gesteld dat de registraties gehandhaafd moeten blijven om de consument tegen overkreditering te beschermen en om financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers te beperken. Anders dan de consument veronderstelt, bestaat de vordering van de bank op hem nog steeds. De bank heeft slechts het innen van haar vordering overgedragen aan het incassobureau. Zodra de vordering is afbetaald zal in het CKI een werkelijke einddatum worden geplaatst. De bank heeft verder aangevoerd dat uit haar dossier blijkt dat de consument met betalingsproblemen kampt(e) maar over het ontstaan daarvan geen toelichting heeft gegeven. De bank heeft hieraan toegevoegd dat de consument de met het incassobureau afgesproken betalingsregeling niet stipt nakomt. Voorts wordt door de bank van belang geacht dat de consument kennelijk een creditcard wil aanvragen voor niet noodzakelijke uitgaven terwijl de vordering bij de bank nog altijd openstaat.

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

3.10 Allereerst stelt de commissie vast dat de vordering van de bank op de consument nog altijd bestaat. Anders dan de consument veronderstelt, heeft de bank alleen het innen van haar vordering op hem overgedragen aan het incassobureau. Verder wordt van belang geacht dat de consument nog steeds kampt met betalingsproblemen. Dit staat in zijn mail van 26 november 2023 aan het incassobureau, zie hiervoor onder 2.6. Hiernaast volgt uit het dossier dat de betalingsregeling niet stipt door hem wordt nagekomen. Bovendien vraagt de consument de bank kort daarna (medio december 2023) om verwijdering van de registraties zodat hij een creditcard kan aanvragen voor niet noodzakelijke uitgaven, zie hiervoor onder 2.7. Van een absolute noodzaak voor de consument om over een creditcard te beschikken is niets gebleken.

Daar komt nog bij dat de vordering (dus) nog niet volledig is afgelost en er dus geen werkelijke einddatum is geregistreerd en de bewaartermijn van 5 jaar nog niet is gaan lopen. Het zijn deze feiten en omstandigheden die ertoe leiden dat de commissie de bank volgt in haar toelichting de registraties te handhaven niet alleen om de consument tegen over-kreditering te beschermen maar ook om financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers te beperken.

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.

(...)