Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0897

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	17 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door bank geplaatste negatieve BKR-registraties (bijzonderheidscode 2 en bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum van 10 februari 2022). De consument stelt dat BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan of verkorting van de bewaartermijn. 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. Dat komt met name omdat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn financiële situatie op dit moment al structureel stabiel is. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 In het verleden heeft de bank een zakelijke financiering verstrekt aan het bedrijf van de consument, bestaande uit een lening van € 80.000,-. Bij verstrekking van deze financiering is door de consument een borgstelling in privé afgegeven van € 20.000,-, (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment zijn er met betrekking tot het bedrijf liquiditeitsproblemen ontstaan. Bij brief van 22 maart 2012 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de resterende schuld van het bedrijf dermate hoog is, dat de bank de consument volledig zal moeten aanspreken op zijn borgtochtverplichting. Bij brief van 18 november 2011 heeft de bank de verstrekte financiering opgezegd en gesommeerd de resterende schuld te voldoen. Bij brief van 20 november 2012 heeft de bank de consument aangesproken op zijn borgtocht-verplichting en de vordering uit hoofde van de borgtocht van € 20.000,- opgeëist. Tevens heeft de bank in deze brief de consument gewaarschuwd dat bij niet tijdige betaling de bank verplicht is een betalingsachterstand bij BKR te melden. Doordat de consument de borg-tocht niet heeft voldaan en ook geen contact heeft opgenomen met de bank, heeft de bank op 4 december 2012 de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en haar vordering overgedragen aan een deurwaarder.

2.3 De deurwaarder heeft vervolgens een minnelijk incassotraject opgestart. Dit traject heeft niet tot betaling van de vordering of een reactie van de consument geleid. Bij vonnis van 12 februari 2019 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (WSNP). Bij vonnis van 10 februari 2022 is het schuldsaneringstraject geëindigd en is aan de consument een schone lei verleend. Er heeft geen uitkering plaatsgevonden aan de schuldeisers. De bank heeft op 10 februari 2022 de volledige vordering van € 42.397,88 afgeboekt en per die datum een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft de bank gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de 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

2.5 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties verwijdert, of dat de bank de bewaartermijn van de BKR-registraties verkort. Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.6 De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Op dit moment woont de consument met zijn gezin in een huurwoning.

De huurovereenkomst eindigt op 30 september 2025 en kan niet worden verlengd. Het is volgens de consument daarom voor hem en zijn gezin van groot belang dat hij een woning kan kopen. Door het kopen van een woning kan er eindelijk een einde komen aan de huisvestingsproblemen en de hiermee samenhangende onrust en druk op het gezin. Daarnaast voert de consument aan dat het kopen van een woning de consument een mogelijkheid biedt om te investeren in de toekomst, wat zijn kredietwaardigheid (nog meer) verhoogd.

2.7 De financiële problemen van de consument zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument stelt dat de liquiditeitsproblemen van het bedrijf en uiteindelijk het faillissement van het bedrijf zijn veroorzaakt door de oplichtingspraktijken van zijn zakenpartner. Hierna heeft de consument een zware tijd doorgemaakt (echt-scheiding, geen (t)huis, geen werk, een schuldenpositie die niet meer was te overzien en het moeten missen van zijn twee kinderen). De consument heeft hulp gezocht en heeft zich in februari 2019 aangemeld voor een WSNP-traject. In februari 2022 heeft hij dit traject met een schone lei afgerond. De consument heeft altijd proactief gehandeld en heeft naar zijn maximale vermogen pogingen gedaan om tot een oplossing te komen. Ook is hij altijd blijven werken en heeft hij tijdig hulp gezocht.

2.8 De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. Hij houdt zich aan zijn financiële verplichtingen en heeft na het behalen van een schone lei in 2022 geen schulden of betalingsproblemen meer. Op dit moment is de consument werkzaam als directeur van een stichting en beschikt over een vast dienstverband met een aantoonbaar stabiel inkomen. Daarnaast is de consument een eenmanszaak gestart. De consument vormt geenszins een financieel risico voor zichzelf of voor de financiële sector. Het enige wat de consument tegenhoudt om volgende stappen te kunnen zetten zijn de BKR-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

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen, dan wel de bewaartermijn moet verkorten. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek 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.

3.4 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-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. 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.[1]

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 hem betreffende persoonsgegevens. 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.[2]

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-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.8.

3.8 De bank voert onder meer aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De bank heeft begrip voor de wens van de consument om een woning aan te kopen.

---

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

De enkele wens voor een koopwoning leidt echter niet zonder meer tot een zwaarwegend belang dat de verwijdering van een terechte en proportionele registratie rechtvaardigt. Daarbij geldt dat de consument thans nog enige tijd – tot oktober 2025 – de gelegenheid heeft om een nieuwe (huur)woning te zoeken.

3.9 De bank vindt het positief dat de consument het WSNP-traject met goed gevolg heeft doorlopen. Maar daar staat tegenover dat er geen uitbetaling heeft plaatsgevonden aan de (concurrente) schuldeisers en dat de bank haar volledige vordering van € 42.397,88 heeft moeten afboeken. Niet kan worden geconcludeerd dat de financiële situatie van de consument nu stabiel is. De consument beschikt dan wel sinds 1 april 2023 over een arbeidscontract voor onbepaalde tijd maar hij heeft onvoldoende onderbouwd dat sprake is van een gezonde en stabiele financiële situatie die structureel van aard is. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de consument actief is als ondernemer en een eenmanszaak heeft, wat impliceert dat hij als ondernemer ook risico's loopt, aldus de bank.

3.10 Ten slotte voert de bank aan dat er sprake was van een langdurige en zeer problematische schuldensituatie bij de consument. Hoewel de bank het betreurt dat de consument om verschillende redenen zowel op privé als op zakelijk vlak in financiële problemen is geraakt, meent de bank niet dat deze ontstaansredenen volledig buiten de risicosfeer van de consument zijn gelegen. Na de beëindiging van het WSNP-traject is nog geen drie jaar verstreken en die periode is te kort om te kunnen vaststellen dat de consument niet meer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.12 Volgens de commissie staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan en er sprake was van substantiële en langdurige betalingsproblemen. Dat de oorzaak van de liquiditeitsproblemen naar zeggen van de consument gelegen is in de oplichtingspraktijken door de zakenpartner van de consument is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen zijn risicosfeer ligt en ziet de commissie in deze omstandigheid geen verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. De consument had bij het voeren van het bedrijf zijn eigen verantwoordelijkheid.

3.13 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 er sprake is van een stabiele financiële situatie. Hoewel de financiële situatie van de consument is verbeterd en hij thans beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met een vast inkomen, heeft de consument niet aangetoond dat hij beschikt over een duurzaam spaarvermogen. Daarnaast heeft hij volgens de commissie onvoldoende inzage gegeven in zijn uitgaven, (vaste) lasten en recente financiële gegevens van zijn eenmanszaak, om te kunnen vaststellen dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert.

De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboekingen van de gehele vorderingen die de bank en overige schuldeisers hebben moeten doen. Van de bewaartermijn van vijf jaar is nog geen drie jaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Dat een andere bank, die een zeer beperkte vordering had op de consument, de BKR-registraties wel heeft verwijderd op verzoek van de consument, maakt het voorgaande niet anders.

3.14 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De consument heeft niet aangetoond dat het uitgesloten is dat hij voor oktober 2025, wanneer de huur-overeenkomst is beëindigd, een nieuwe (huur)woning kan vinden en hij heeft nog een jaar om die nieuwe woning te vinden.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument en zijn gezin een zware periode hebben meegemaakt en nu graag ongehinderd aan hun toekomst willen bouwen en begrijpt het belang bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie merkt hierbij op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij dan (gedurende langere tijd) structureel financieel stabiel is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)