Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1037

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt daarom 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. Alhoewel de consument daartoe in de gelegenheid is gesteld, heeft zij geen repliek ingestuurd.

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 en haar (inmiddels ex-)echtgenoot hebben drie hypothecaire geldleningen afgesloten bij de bank.

2.2 Eind 2015 zijn betalingsachterstanden ontstaan op deze leningen. De bank heeft de consument hierover brieven gestuurd.

Het onderpand, de woning, is vervolgens door de consument en haar ex-echtgenoot verkocht en in april 2016 geleverd. De opbrengst was onvoldoende om de leningen van de bank volledig terug te betalen. De restschuld bedroeg € 72.246,93.

2.3 In februari 2016 is de consument onder bewind geplaatst. In 2017 is een minnelijk schuldhulpverleningstraject opgestart in het kader waarvan de bank in 2018 een voorstel heeft ontvangen van de schuldhulpverlener. Uit dit voorstel blijkt een totale schuldenlast van ruim € 172.000,-, verdeeld over acht schuldeisers. De bank heeft ingestemd met het voorstel. In juni 2021 is het schuldhulpverleningstraject tot een einde gekomen. De bank heeft uiteindelijk een bedrag ontvangen van € 978,13, ongeveer 1,35% van haar vordering. De bank heeft de consument finale kwijting verleend, waarbij zij het resterende bedrag (ruim € 70.000,-) heeft afgeboekt.

2.4 De bank heeft in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: het BKR) een bijzonderheidscode 3 (afboeking) met een werkelijke einddatum van 23 juni 2021 laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI. De consument erkent dat de registraties technisch juist zijn. Zij stelt zich echter op het standpunt dat de registraties niet proportioneel zijn. Daarvoor voert de consument aan dat de registraties haar belemmeren in het kopen van een woning en daarmee in het terugbetalen van een hypothecaire lening binnen een normale levensverwachting, gelet op haar leeftijd. Daarnaast stelt de consument dat de betalingsproblemen zijn terug te voeren op de echtscheiding in 2015 en op zakelijke schulden van de ex-echtgenoot van de consument, waarvoor zij tijdens (en na) het huwelijk hoofdelijk aansprakelijk was. De consument heeft sinds 2015 een echtscheiding, een bewind en een schuldhulpverleningstraject doorgemaakt en wil graag verder met haar leven.

Het verweer

2.6 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De bijzonderheidscode 3 blijft (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 23 juni 2026.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De kredietverstrekker is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.5.

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

3.8 De bank heeft aangevoerd – kort en zakelijk weergegeven – dat het belang van de instandhouding van de registratie is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Volgens de bank is handhaving van de registraties op dit moment noodzakelijk omdat het volgens de bank voorbarig is om te spreken van een stabiele financiële situatie bij de consument. Het schuldsanerings-traject is pas kort geleden geëindigd en de consument is nu alleen maar schuldenvrij omdat de bank haar medewerking heeft verleend aan het kwijtschelden van een aanzienlijke restschuld.

3.9 Met betrekking tot het ontstaan van de achterstanden en van de overige schulden van de consument heeft de bank opgemerkt dat dit voor rekening en risico komt van de consument. Daaraan heeft de bank toegevoegd dat niet vaststaat dat deze schulden alleen zijn ontstaan door de zakelijke schulden van de ex-echtgenoot en door de echtscheiding. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat de bewaarperiode van vijf jaar nog geen anderhalf jaar geleden is ingegaan. De consument heeft al binnen vier maanden na plaatsing van de registraties een eerste verzoek tot verwijdering gedaan.

3.10 De bank heeft ten aanzien van het belang van de consument aangevoerd dat de consument niet heeft onderbouwd waarom (het kopen van) een woning voor haar noodzakelijk is en waarom de consument daarmee niet zou kunnen wachten tot het verstrijken van de vijfjaarstermijn. Ook is volgens de bank niet aangetoond dat de registraties de consument op dit moment daadwerkelijk belemmeren in het verkrijgen van een (hypothecaire) financiering, nu de consument geen afwijzingen van hypotheek-verstrekkers heeft ingebracht en de consument niet heeft onderbouwd dat zij zonder deze registraties wel in aanmerking zou komen voor een woningfinanciering.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank 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 overweegt de commissie het volgende.

3.12 Alhoewel de commissie wil aannemen dat de betalingsproblemen welke zijn ontstaan vóór de verkoop van de woning voor een belangrijk deel zijn te wijten aan de echtscheiding en de zakelijke schulden van de ex-echtgenoot, zijn dit omstandigheden die, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument liggen. Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat dit de enige oorzaken voor de betalings-achterstanden zijn geweest. De consument heeft deze stelling niet onderbouwd, hetgeen – gelet op de betwisting van de bank – wel op haar weg had gelegen. Op basis van de beschikbare informatie kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument.

3.13 Dat de consument dan wel kredietaanbieders in dit geval niet meer hoeven te worden beschermd, volgt niet uit de feiten. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft of in een problematische schulden-situatie 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 dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. De consument beschikt sinds oktober 2021 over een vast dienstverband, maar – ervan uitgaande dat hierin geen verandering is gekomen – zij heeft niets gesteld over haar huidige financiële situatie zoals haar uitgaven en lasten en eventuele spaartegoeden. De consument heeft voorts weliswaar de minnelijke schuldenregeling met goed gevolg afgerond, echter deze is pas recentelijk, medio 2021, beëindigd en ook het bewind is pas medio 2021 opgeheven. De bewaartermijn is ook nog maar kort geleden gestart. Daarnaast speelt mee dat de bank haar vordering op de consument nagenoeg geheel heeft moeten afboeken en dat de verbeterde financiële situatie van de consument het directe gevolg is van deze afboeking. De commissie merkt hierbij op dat de omvang van de schuld aan de bank dan wel grotendeels is veroorzaakt door een waardedaling van de woning, waar de consument zelf weinig invloed op heeft gehad, maar ook staat vast dat sprake was van niet geringe betalingsachterstanden. Ook blijkt uit het CKI dat sprake is van een tweede registratie van een kredietovereenkomst waarop een achterstand, een opeising en (ook in 2021) een afboeking zijn geregistreerd.

3.14 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en dat zij de bewaartermijn niet kan afwachten.

Conclusie

3.15 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de dwingende gerechtvaardigde gronden van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De bank hoeft de registraties daarom niet te verwijderen.

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 2022, 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 2022, 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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemene belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)