

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0024

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 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-registratie (A). De consument heeft vroegtijdige verwijdering van de A-code gevorderd. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat het belang van de bank in dit geval en op dit moment zwaarder weegt dan de gestelde belangen van de consument. Allereerst omdat niet of onvoldoende is gebleken dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Maar ook omdat het gestelde belang een derde partij toebehoort en daarmee niet de consument.

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; 5) de dupliek van de bank en 6) de na de zitting tussen partijen gewisselde correspondentie.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met de heer [naam 1], namens de vennootschap die de werkgever van de consument is die de geldverstrekker is van een (hypothecaire) geldlening. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2] (medewerker BKR-desk), mevrouw mr. M. Plom en mevrouw mr. M. van den Broek, beiden advocaat en kantoorhoudende te Den Haag.
- 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 houdt bij de bank een betaalrekening aan. Sinds 2017 is daaraan een creditcard gekoppeld.

In 2017 is als gevolg van het gebruik van de creditcard een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft de inning van haar vordering aan een deurwaarder overgedragen waarna in december 2017 de gehele vordering werd voldaan.

- 2.2 Vanaf medio 2019 heeft de consument weer gebruik kunnen maken van de creditcard faciliteit. Vanaf september 2019 heeft de bank de consument aangeschreven over een ongeoorloofde roodstand (€ 1.963,25). Omdat deze roodstand niet werd aangezuiverd heeft de bank per 5 januari 2020 een achterstandscade (A-code) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) laten plaatsen. Ook heeft de bank de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen.
- 2.3 De bank heeft haar vordering (€ 2.481,85) aan een deurwaarder overgedragen. De consument heeft met de deurwaarder diverse betalingsregelingen afgesproken die hij meerdere keren niet is nagekomen. De bank heeft 5 februari 2021 als werkelijke einddatum in het CKI laten opnemen, de schuld is toen geheel voldaan.
- 2.4 Op 29 maart 2024 heeft de bank het door de gemachtigde van de consument ingediende verzoek om de coderingen vroegtijdig te verwijderen gedeeltelijk gehonoreerd. De bank heeft de bijzonderheidscode 2 vroegtijdig verwijderd maar de A-code laten staan.
- 2.5 De bank heeft dit besluit (aan de gemachtigde van de consument) als volgt toegelicht:

"(...) U geeft aan dat uw cliënt nadelige gevolgen ondervindt van de registratie. Hij heeft bij zijn eigen bedrijf een financiering afgesloten om zijn huidige woning te financieren. Hij wil deze financiering nu oversluiten bij een andere kredietverstrekker. U heeft onvoldoende onderbouwd dat dit voor uw cliënt noodzakelijk is. Volgens de gedeelde overeenkomst loopt de huidige financiering vanaf de verstrekking in februari 2022 vijf jaar. Nadat de negatieve BKR-registratie in februari 2026 automatisch wordt verwijderd, heeft uw cliënt nog een jaar de tijd om de financiering over te sluiten. Door de verwijdering van de 2-codering komen we uw cliënt wel tegemoet.

(...)

We nemen bij onze afweging verder in overweging dat volledige verwijdering van de registratie een bredere impact heeft, waardoor uw cliënt ook in staat wordt gesteld om bijvoorbeeld een creditcard aan te vragen. Gezien er twee keer betaalproblemen zijn ontstaan vanwege creditcarduitgaven, vinden we het belangrijk dat uw cliënt hier tegen beschermd blijft. (...)"

- 2.6 Na de mondelinge behandeling is de consument in de gelegenheid gesteld zijn stellingen over zijn financiële stabiliteit nader te onderbouwen.

In dat kader heeft de consument de bank en aan de commissie aanvullende stukken toegestuurd¹ en toegelicht. De bank heeft na bestudering daarvan opgemerkt er niet van overtuigd te zijn dat de consument inmiddels in een gezonde en stabiele financiële situatie verkeert. De bank heeft hieraan toegevoegd dat zij van de consument de door haar gevraagde aanvullende onderbouwing - ondanks meerdere verzoeken daartoe - niet heeft ontvangen. Het is hierom dat de bank er van uitgaat dat de consument zijn financiële stabiliteit niet beter kan onderbouwen dan dat hij gedaan heeft. En het is aan de hand van die onderbouwing dat de bank heeft geconcludeerd dat van financiële stabiliteit geen sprake is en haar besluit de registratie niet vroegtijdig te verwijderen, heeft gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt erover dat de bank niet bereid is de A-code (hierna: de registratie) vroegtijdig te verwijderen. De consument onderbouwt zijn klacht met de volgende argumenten.
- 2.8 In het klachtformulier staat dat de consument vindt dat zijn financiële situatie stabiel is sinds de afgelopen drie jaar. Hij heeft een vast dienstverband en verdient een goed inkomen (rond € 100.000,- bruto per jaar), zoals uit de meegestuurde jaaropgaves volgt. Hiernaast heeft de consument rekeningafschriften van een en/of-spaarrekening en een en/of-privérekening ingestuurd en ook bijschrijvingen van zijn salaris.
- 2.9 Anders dan de bank vindt de consument dat de registratie uit 2017 bij de beoordeling van zijn verzoek nu geen rol meer mag spelen. Ter zitting vertelde de consument desgevraagd de oorzaak van de achterstand in 2017 niet meer te weten. De consument erkent dat de achterstand uit 2019 is ontstaan vanwege creditcarduitgaven en hij dat toen niet professioneel afhandelde. Deze achterstanden ontstonden omdat de consument niet in staat was salaris uit te keren uit zijn bedrijf, een situatie die ruim één jaar duurde. Sinds 2020 is dit drastisch veranderd, het bedrijf is gezond. Hij heeft lering getrokken uit zijn destijds gemaakte fouten.
- 2.10 Wat zijn spaargeld betreft legde de consument tijdens de zitting uit dat dat spaargeld met ongeveer € 10.000,- was verminderd vanwege de recente aankoop van een auto. Naar aanleiding van de na de zitting ingestuurde stukken lichtte de consument naar aanleiding van vragen van de bank toe dat de aankoop van de auto niet betaald is van de spaarrekening maar van een lopende rekening.
- 2.11 Over zijn belang om de registratie vroegtijdig te verwijderen voert de consument het volgende aan. De consument heeft zijn huidige hypothecaire financiering afgesloten bij de onderneming (hierna: onderneming XXX) bij wie hij in dienst is.

¹ Jaarrekening XXX 2022, Jaarrekening ZZZ 2023, IB-aanslag consument 2023 en afschriften van de spaarrekening over augustus, september en oktober 2024.

Hij wil deze financiering oversluiten omdat hij de hypothecaire financiering van onderneming XXX moet aflossen nu hij daartoe door onderneming XXX is aangesproken. Deze onderneming XXX moet een belastingschuld per direct betalen. Dit betekent dat de consument de hypothecaire financiering moet oversluiten maar daarin belemmerd wordt door de registratie. Het herfinancieringsbedrag is minder dan 30% van de huidige woningwaarde, er is voldoende financiële buffer.

- 2.12 Gaandeweg de procedure lichtte de consument toe dat niet de onderneming XXX een belastingschuld heeft maar onderneming YYY. Onderneming YYY heeft destijds een bedrag geleend aan XXX die dat bedrag op haar beurt uitleende aan de consument. Omdat XXX dit geleende bedrag aan YYY vanwege die belastingschuld moet terugbetalen, is de consument door XXX tot terugbetaling van de lening is aangesproken. De consument lichtte voorts toe dat hij houder is van 10% van de certificaten van de aandelen in XXX.
- 2.13 De consument vindt dat het niet aan de bank is om te bepalen of het betalen van de belastingschuld niet in zijn belang zou zijn. De consument vindt dat het betalen van die schuld van belang is voor de continuïteit van het bedrijf XXX (en haar werknemers) en ook in zijn belang is als certificaathouder.
- 2.14 Naar aanleiding van de mondelinge behandeling stuurde de consument de bank onderliggende stukken van zijn onderneming ZZZ toe. Uit deze stukken bleek dat het eigen vermogen van onderneming ZZZ negatief is. Op de vragen van de bank over dat negatief eigen vermogen, antwoordde de consument dat dat voortvloeide uit een verhuizing naar een nieuw pand en de daarmee verband houdende investeringen.

Het verweer

- 2.15 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de registratie vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.
- 3.2 Voorop staat dat de technische juistheid van de registratie partijen niet verdeeld houdt. De consument vindt dat de registratie vroegtijdig moet worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft en zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang bij handhaving daarvan.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Dit verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens 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 een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder f AVG.² 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 belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.
- 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).³
- 3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de bank bij handhaving van de registratie en die van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registratie. Dat belang van de bank weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.8 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consument geen sprake is. Zowel in 2017 als in 2019 zijn er betalingsproblemen ontstaan vanwege creditcardgebruik. Niet alleen stemde de consument zijn uitgaven niet af op zijn inkomsten, maar ook moest de bank beide keren een deurwaarder inschakelen waarna een moeizaam incassotraject volgde.

² De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.

³ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Omdat de soortgelijke financiële problemen kort op elkaar volgden en beide keren het incassotraject stroef verliep, volgt de commissie de bank in haar standpunt dat de problematiek uit 2017 bij het beoordelen van het huidige verwijderingsverzoek moet worden betrokken. Dat de consument zoals hij stelt van zijn fouten heeft geleerd, maakt dit niet anders.

- 3.9 Voorts is de commissie van oordeel dat - zoals ook door de bank is aangevoerd - niet gebleken is dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Voor het beantwoorden van deze vraag dient niet alleen de inkomenssituatie van de consument te worden betrokken maar ook zijn spaargeld en het vermogen in zijn onderneming. In dat kader stelt de commissie vast dat de consument weliswaar over een goed inkomen beschikt maar niet over een structurele spaarbuffer, die sterk fluctueert. Zo bedroeg het spaarsaldo op 1 januari 2023 € 10.444,-, op 8 januari 2024 € 755,56 en uit de na de zitting toegestuurde stukken bleek dit spaarsaldo € 5.100,- (oktober 2024) te zijn. Hiermee is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de consument beschikt over een bestendige spaarbuffer om onvoorziene kosten het hoofd te bieden. Hier komt nog bij dat, zoals de bank ook betoogde, de consument slechts gedeeltelijk inzage in zijn financiën bood door van een beperkt aantal rekeningen afschriften in te sturen. Het vermogen van de onderneming van de consument is negatief.
- 3.10 De consument voerde aan dat zijn belang gelegen is in het herfinancieren van zijn hypothecaire geldlening omdat hij de geldlening die hij bij zijn werkgever heeft afgesloten, moet terugbetalen. Dat is echter niet juist, omdat de overeenkomst loopt tot en met 2027 en de consument op grond van de overeenkomst tot eerdere aflossing niet verplicht is. Bovendien is het belang dat de lening eerder wordt afgelost geen belang van de consument, maar een belang van een derde, onderneming XXX, hetgeen ook de bank aanvoerde. Dat de consument houder is van 10% van de certificaten van aandelen in onderneming XXX, maakt dit niet anders.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie nu nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Het verzoek van de consument komt te vroeg. Hiernaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

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.