Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0907

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A, 2 en 3). Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet structureel stabiel is. 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; 4) de repliek van de consument alsmede de aanvulling daarop en 5) 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In juli 2011 heeft de consument voor zijn onderneming met de bank een krediet-overeenkomst gesloten bestaande uit een OndernemersRekeningCourantKrediet (hierna: ORC-krediet) van € 60.000,- en een OndernemersLening (hierna: OL-krediet) van € 20.000,-. De bank heeft beide kredieten op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

2.2 Voor de kredietovereenkomst diende de consument aan de bank maandelijkse betalingen van € 420,- te doen bestaande uit rente en aflossing. Kort na het afsluiten van de krediet-overeenkomsten zijn er bij de consument achterstanden ontstaan in de betalingen voor het ORC-krediet en het OL-krediet.

2.3 Op 15 juni 2012 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd dat zij bij het uitblijven van betalingen ten aanzien van het OL-krediet een achterstandscodering (A) in het BKR zou laten registreren. Op 16 juli 2012 heeft de bank het OL-krediet laten registreren met een code A (achterstand) in het CKI. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank op 23 juli 2012 het OL-krediet opgeëist en laten registreren met een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI. De bank heeft de consument diezelfde dag per brief over het opeisen geïnformeerd. Daarnaast heeft de bank die dag de vordering overgedragen aan [naam incassobureau] B.V (hierna: het incassobureau).

2.4 Op 21 juni 2012 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd dat zij bij het uitblijven van betalingen voor het ORC-krediet een achterstandscodering (A) in het BKR zou laten registreren. Op 30 juli 2012 heeft de bank het ORC-krediet laten registreren met een code A (achterstand) in het CKI. Op 1 augustus 2012 heeft de bank vanwege het uitblijven van betalingen het ORC-krediet opgeëist en laten registreren met een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI. Op diezelfde dag heeft de bank de vordering overgedragen aan het incassobureau. In de jaren na de opeising van de vorderingen hebben de bank en het incassobureau tevergeefs geprobeerd in contact te komen met de consument.

2.5 In oktober 2019 heeft een schuldhulpverlener zich namens de consument bij de bank gemeld voor een saldo-opgaaf van zijn schulden aan de bank. In februari 2020 is de consument een schuldhulpverleningstraject (hierna: WSNP-traject) gestart. Het WSNP-traject is op 12 februari 2023 geëindigd met een toekenning van de schone lei. Dit is ook de datum dat de bank een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) met betrekking tot het ORC-krediet en het OL-krediet op naam van de consument heeft laten registreren in het CKI.

2.6 Op enig moment heeft de consument de bank verzocht om de negatieve BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank verwijdering van zijn negatieve BKR-registraties (A, 2 en 3).

2.9 De consument stelt dat zijn belang bij verwijdering van de registraties dusdanig zwaar-wegend is dat de registraties niet langer in stand mogen blijven.

De consument heeft zijn belangen als volgt onderbouwd:

- Ten eerste wordt de consument beperkt in het voeren en uitbreiden van zijn onderneming, want hij kan door de BKR-registraties geen telefoonabonnement sluiten, hij kan geen kantoor huren en geen auto kopen.

- Ten tweede wordt de consument in zijn privébelangen geraakt, want hij moest bijvoorbeeld een borgsom betalen om in aanmerking te komen voor een energie-contract en hij kan geen reisverzekering afsluiten. De privébelangen van zijn huidige partner en hun kinderen worden tevens geraakt, want de consument is niet in staat een nieuw, groter huis te kopen nu de kinderen en hun partners bij hem en zijn vrouw in wonen. Zijn consumentenrecht en keuzevrijheid daarin worden daarmee door de BKR-registraties beperkt.

- Ten derde is hij mede door een fout van de Gemeente [plaatsnaam] (hierna: gemeente) in de financiële problemen geraakt. Volgens de consument is die fout van de gemeente bij de Hoge Raad erkend. Daarnaast is hij aanvankelijk in financiële problemen geraakt doordat een debiteur hem € 250.000,- verschuldigd was. Ondanks voornoemde omstandigheden waaraan hij geen schuld had, heeft de consument er persoonlijk voor gezorgd dat hij weer in een financieel gezonde situatie verkeert. Op dit moment heeft de consument een beveiligingsbedrijf en administratiekantoor waaruit hij stabiel inkomen krijgt.

- Ten vierde lastert en misleidt de bank ten opzichte van de consument. Het is niet aan de bank om te oordelen over de duur van de schuldenproblematiek van de consument.

Het verweer

2.10 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 De commissie moet beoordelen of de bank gehouden is de BKR-registraties van de consument vroegtijdig te laten verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties nu niet hoeft te laten verwijderen en zij licht dat oordeel hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de Bijlagen. 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 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. Daarin is bepaald dat 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 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. 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 het belang van consument bij vroegtijdige verwijdering daarvan.

Bespreking van de belangen

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties staan hiervoor genoemd onder 2.9.

3.7 De bank heeft ter onderbouwing van haar standpunt het volgende gesteld. De bank benadrukt het doel van het BKR. Mede daarom neemt zij het standpunt in dat het belang om de consument en andere kredietverstrekkers te beschermen tegen overkreditering van de consument zwaarder weegt dan de belangen van de consument.

3.8 Bovendien voert de bank aan dat er in deze zaak sprake was van langdurige, ernstige en structurele betalingsproblemen die in totaal om en nabij de elf jaar hebben geduurd. In die periode was het volgens de bank niet mogelijk in contact te komen met de consument.

De bank heeft uiteindelijk een aanzienlijke schade van totaal €84.445,25,- geleden door de afboeking aan het einde van het WSNP-traject van de consument.

3.9 Ook is volgens de bank niet gebleken dat het ontstaan van de financiële problemen – en daardoor ook de BKR-registraties- de gemeente verweten kan worden, hoewel de consument uitdrukkelijk verwijst naar het foutief handelen van de gemeente. Ten slotte stelt de bank dat de consument financieel niet stabiel is. Hij is pas in 2023 met een nieuw bedrijf begonnen en heeft in 2023 nog een (bijstands)uitkering ontvangen. Andere kredietverstrekkers dienen bij hun beslissing al dan niet een krediet te verstrekken aan de consument op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument. Er is een te korte periode verstreken van de bewaarperiode om te kunnen vaststellen of de consument financieel stabiel is.

Belangenafweging

3.10 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 verwijdering daarvan. De commissie overweegt daartoe het volgende.

3.11 Allereerst staat vast dat de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan en dat er sprake is geweest van structurele en langdurige betalingsproblematiek. De consument heeft vrijwel niets van zijn schuld aan de bank afbetaald, waardoor de bank forse schade heeft geleden. Voor de commissie is niet vast komen te staan dat de gemeente of de voornoemde debiteur van de consument hebben bijgedragen aan de financiële problemen. De rechtszaak tegen de gemeente zag op onterecht teruggevorderde bijstandsvergoeding en van de € 250.000,- die de debiteur schuldig zou zijn aan de consument is geen bewijs overgelegd. De commissie laat in dit verband tevens meewegen dat de consument zich niet bereidwillig heeft opgesteld tegenover de bank door in de lange periode na het ontstaan van de betalingsachterstand niet mee te werken met de bank aan een oplossing.

3.12 Bovendien heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de noodzaak van het kopen van een nieuwe woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De consument heeft een dak boven zijn hoofd, dus er is geen bewezen urgent belang om een huis te kopen. Ook wat betreft de investering in zijn onderneming is voor de commissie niet vast komen te staan dat de huidige situatie voor de consument zodanig urgent is dat hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.13 Ten slotte is voor de commissie niet vast komen te staan dat er op dit moment sprake is van een structureel stabiele, financiële situatie. Het is pas anderhalf jaar geleden dat het WSNP-traject is beëindigd. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

Voor de commissie is tevens niet gebleken dat de bank op enige wijze laster pleegt ten opzichte van de consument.

3.14 De commissie onderkent het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties, maar dit weegt niet op tegen de belangen van de bank en andere potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties op dit moment daarom af. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen met het verzoek om de BKR-registraties te verwijderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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;
(...)

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.
(...)