Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0742

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	2 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	de Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI versie 1 januari 2022

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties op zijn naam. De bank heeft uit eigen beweging besloten de bijzonderheidscode 2 te verwijderen. Het geschil ziet daarom alleen nog op de vraag of de achterstandscodering moet worden verwijderd. De commissie komt tot het oordeel dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De achterstandscode moet daarom op dit moment nog blijven staan. 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 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 augustus 2016 een kredietfaciliteit “krediet op betaalrekening” afgesloten bij de bank. Dit is een vorm van doorlopend krediet. De consument kon hierdoor roodstaan op zijn betaalrekening tot een bedrag van € 1.500,-.

De consument heeft de kredietlimiet van het doorlopend krediet meermaals verhoogd, waardoor hij per februari 2020 € 2.500,- rood kon staan.

2.2 In verband met betalingsproblemen heeft de consument in september 2020 hulp gezocht in de vorm van beschermingsbewind.

2.3 De bank heeft de consument op 2 november 2020 aangeschreven in verband met een overschrijding van de kredietlimiet met € 655,23 en de consument verzocht de roodstand aan te zuiveren. Omdat aanzuivering uitbleef heeft de bank de consument op 2 december 2020 nogmaals verzocht de roodstand aan te zuiveren en hem gewezen op haar verplichting om melding te doen bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) als hij niet tijdig betaalt.

2.4 Op 30 december 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de gehele vordering opeist en is hem een laatste termijn gegeven om de vordering te voldoen om melding bij het BKR te voorkomen.

2.5 Bij brief van 29 januari 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de opeising heeft gemeld bij het BKR en hem gewezen op haar verplichting melding te maken van de achterstand:

> *"(…)*
>
> *BKR U heeft niet betaald binnen de termijn die in de vorige brief stond vermeld. Daarom hebben wij bij BKR gemeld, dat wij uw krediet hebben opgeëist. U heeft nu een negatieve registratie bij BKR. Deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt sluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u geen nieuwe lening of krediet krijgt.*
>
> *Als u niet betaalt binnen de termijn die in deze brief vermeld staat, dan melden wij ook nog een achterstand in betaling aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. Ook deze melding kan gevolgen hebben als u in de toekomst opnieuw een lening of krediet wilt sluiten. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u geen nieuwe lening of krediet krijgt. (…)"*

2.6 De bank heeft de vordering vervolgens overgedragen aan een incassobureau. De totale schuld bedroeg op dat moment € 4.151,62. Op 23 februari 2021 heeft de bank een achterstandscode laten registreren in het Centraal Informatie Kredietsysteem (hierna: CKI).

2.7 Op 3 september 2021 heeft de consument de vordering volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR. Het beschermingsbewind is op 12 april 2022 opgeheven.

2.8 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 2 verwijderd.

De klacht en vordering

2.9 De consument maakt bezwaar tegen de nog resterende negatieve BKR-registratie op zijn naam en stelt dat hij een dusdanig zwaar belang heeft bij verwijdering daarvan, dat de registratie niet langer in stand kan blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De achterstanden zijn in 2020 ontstaan als gevolg van persoonlijke problemen. Door psychische problemen is de consument het overzicht verloren van zijn betalingsverplichtingen en zijn er achterstanden ontstaan. De consument heeft hulp gezocht in de vorm van beschermingsbewind om het overzicht terug te krijgen en heeft het traject vervolgens netjes gevolgd. Hij ging er vanuit dat de bewindvoerder het contact met de bank over de achterstanden zou oppakken en is daarom zelf minder proactief geweest.

- De consument heeft altijd de intentie gehad om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, maar is daar door een depressieve periode niet toe in staat geweest. De negatieve BKR-registratie waarvan hij lange tijd de gevolgen moet dragen, staan niet in verhouding tot de korte periode waarin het slecht met de consument ging. Uiteindelijk is de schuld aan de bank in minder dan twee jaar terugbetaald, geruime tijd sneller dan met de bank was overeengekomen.

- De kans op nieuwe betalingsproblemen is zeer beperkt. De consument heeft een goed inkomen en heeft zijn financiën goed op orde. Samen met zijn partner beschikt hij over ongeveer € 10.000,- aan eigen middelen. Hij is van plan om met zijn partner samen te gaan wonen. Hij beschikt zelf echter niet over een zelfstandige woonruimte. Een huurwoning is duur en bovendien is het lastig om een geschikte huurwoning te vinden. Zij willen daarom samen in de woning van zijn partner en haar ex-partner gaan wonen door de ex-partner uit te kopen. De negatieve BKR-registratie staat daar echter aan in de weg, omdat hij hierdoor geen hypothecaire geldlening kan afsluiten.

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 draait deze zaak om?

3.1 De commissie merkt op dat de bank bij aanvang van de procedure bij Kifid naar aanleiding van een door haar uitgevoerde belangenafweging heeft besloten de bijzonderheidscode 2 op 13 juni 2023 te laten verwijderen.

De zaak draait daarom alleen nog om de vraag of de bank de achterstandscode moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht bij het BKR te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In dat geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3]

3.3 De bank heeft aangetoond dat zij de consument meerdere brieven heeft gestuurd over de achterstand voordat zij daarvan melding heeft gemaakt bij het BKR, waaronder als laatst de brief van 29 januari 2020. Daarin is de consument gewaarschuwd dat het uitblijven van betaling van de achterstand kan leiden tot een melding bij het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank hiermee heeft voldaan aan de verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registratie is daarom terecht geplaatst.

Ambtshalve toetsing

3.4 De consument heeft gesteld dat de registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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.

3.5 De BKR-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 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 BKR-registratie 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] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[4]

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

3.8 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens hem aanleiding geven de registratie te verwijderen zijn hierover onder 2.7 weergegeven. De bank heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registratie het volgende aangevoerd. Het doel van kredietregistratie is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds worden kredietverstrekker beschermd tegen financiële risico's bij het verlenen van krediet doordat zij inzicht krijgen in de betaalgeschiedenis van potentiële klanten. Terechte registraties kunnen alleen verwijderd worden als het belang van de consument dusdanig zwaarwegend is dat de registratie niet langer in stand kunnen blijven.

3.9 De bank heeft in haar verweer opgemerkt dat de consument verantwoordelijkheid heeft genomen door zijn financiële situatie op orde te krijgen en de vordering geheel heeft afgelost. Dat is voor de bank reden geweest om de bijzonderheidscode 2 te verwijderen. Wat de achterstandscode betreft is de bank echter van mening dat het belang bij het in stand houden van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Er was immers sprake van een meldenswaardige achterstand. Hoewel de achterstand in een relatief korte periode alsnog is voldaan, verkeerde de consument wel degelijk in betalingsproblemen. Die betalingsproblemen zijn ontstaan ondanks dat hij in 2020 al over een goed inkomen beschikte. Daar komt bij dat de schuld aan de bank niet de enige problematische schuld was. De achterstandscodering geeft een correct beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument. Het is van belang dat andere kredietverstrekkers hiervan op de hoogte zijn.

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

3.10 De commissie komt tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de achterstandscodering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij beschikt over een goed inkomen en dat het niet is gebleken dat hij op dit moment nog andere schulden of achterstanden heeft. Dat neemt echter niet weg dat sprake is geweest van een niet-geringe schuldensituatie die iets minder dan een jaar heeft geduurd. In die periode heeft de bank meermaals contact gezocht met de consument om tot een oplossing te komen, maar heeft de consument daar onvoldoende initiatief in getoond. De consument had daarnaast ook nog andere problematische schulden. Ook weegt mee dat de consument tijdens het ontstaan van de schulden ook al over een goed inkomen beschikte en dat toch achterstanden zijn ontstaan. De commissie heeft begrip voor de moeilijke periode die de consument heeft doorgemaakt, maar merkt op dat het zijn verantwoordelijkheid blijft om in gesprek te gaan en blijven over het nakomen van zijn betalings-verplichtingen.

3.11 Ten aanzien van het belang van de consument bij verwijdering van de registratie overweegt de commissie dat de wens om gebruik te maken van de mogelijkheid om de ex-partner van zijn partner uit te kopen begrijpelijk is. Dat is op zichzelf echter onvoldoende om te kunnen spreken van een dusdanig zwaarwegend belang dat de BKR-registratie verwijderd moet worden. Het is niet gebleken dat sprake is van een acute noodzaak om een woning te kopen. Daar komt bij dat pas twee jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Deze omstandigheden tezamen leiden de commissie tot het oordeel dat het belang van potentiële kredietverstrekkers om van de betaalhistorie van de consument op de hoogte te zijn op dit moment prevaleert boven het belang van de consument en de consument nog langer dient te worden beschermd tegen overkreditering.

3.12 Gelet op de voorgaande overwegingen is de conclusie dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de achterstandscode in stand moet blijven.

3.13 Tot slot merkt de commissie op dat, hoewel het op dit moment te vroeg is om de codering te verwijderen, het de consument vrij staat om de bank op een later moment weer te verzoeken een belangenafweging te maken. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat hij (nog) financieel stabiel is en er een zwaarwegend belang is bij verwijdering van de registraties.

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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. *Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*

3. *Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*

4. *De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(…)