Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0019

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 januari 2023
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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. P.W. van Kooij, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 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.

1.4 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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Vanaf 16 september 2020 beschikte de consument over een creditcard met een betaallimiet van € 1.000,-. Ook beschikte zij vanaf 21 december 2020 over een roodstandfaciliteit tot € 500,-.

2.2 Eind 2020 is de overeengekomen kredietlimiet overschreden door de maandelijkse afschrijving van de met de creditcard gedane bestedingen. De bank heeft de consument hierover brieven gestuurd, waaronder een vooraankondiging op 3 februari 2021. Op 3 maart 2021 heeft de bank het krediet opgezegd en het debetsaldo van € 1.589,28 opgeëist. De bank heeft op 6 april 2021 een bijzonderheidscode 2 (opeising) gemeld bij de Stichting BKR (hierna: het BKR), en op 1 mei 2021 een achterstandscode A, welke meldingen zijn opgenomen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI).

2.3 De bank heeft haar vordering op de consument ter incasso uit handen gegeven aan een deurwaarder. De consument heeft per mei 2021 een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder. Via deze betalingsregeling, en via drie extra betalingen op 9 maart 2022 (€ 500,-), 9 mei 2022 (€ 50,-) en 1 juni 2022 (€ 743,60), heeft de consument de vordering van de bank voldaan. De bank heeft vervolgens 1 juni 2022 als werkelijke einddatum gemeld aan het BKR.

2.4 De consument heeft in de periode 9 maart 2022 tot 24 augustus 2022 meerdere verwijderingsverzoeken gedaan bij de bank, die alle door de bank zijn afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument klaagt erover dat de bank de negatieve registraties in het CKI niet wil verwijderen. De consument vordert verwijdering van de registraties; de achterstands-codering A en de bijzonderheidscodering 2.

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat de registraties disproportioneel zijn en zij voert daarvoor het volgende aan:

- De consument heeft door lichamelijke en mentale klachten tijdelijk geen inkomsten gehad en zij heeft daardoor niet aan haar verplichtingen jegens de bank kunnen voldoen. Zij is altijd in contact gebleven met de bank over deze schuld.

- Er is inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie. De consument wil samen met haar verloofde een woning kopen om daarna (in mei 2023) te kunnen trouwen. Een relatief klein krediet als hier aan de orde staat niet in verhouding tot de gewenste lening en zou niet zo'n grote impact op haar leven mogen hebben.

- Tijdens de procedure heeft de consument aangegeven per 1 december 2022 een huurwoning aangeboden te hebben gekregen. Deze woning is volgens de consument echter niet geschikt voor het gezin dat zij binnen enkele jaren met haar partner hoopt te stichten.

Het verweer van de bank

2.7 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de coderingen in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank niet op onjuiste gronden zijn geplaatst. De achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 1 juni 2027.

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 bank is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. 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 te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt deze verwerking, tenzij hij dwingende gerechtsvaardigde 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 heeft de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.6.

3.8 De bank heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank heeft hieraan toegevoegd dat de consument welbewust uitgaven met de creditcard heeft gedaan, wetende dat hier geen, of onvoldoende, inkomen tegenover stond. De bank vermoedt dat de consument pas in beweging is gekomen op het moment dat zij werd geconfronteerd met de nadelige gevolgen van de registraties, waarmee zij niet goed lijkt te beseffen wat het belang is van de registraties. Voorts heeft de bank gemotiveerd gesteld dat het te vroeg is om te stellen dat sprake is van een stabiele financiële situatie.

3.9 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.

3.10 De omstandigheid dat de consument tijdelijk vanwege ziekte geen inkomsten heeft gehad is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. De consument heeft in deze periode uitgaven gedaan waarvan zij wist, of redelijkerwijs kon voorzien, dat zij deze niet kon betalen. Ook staat vast dat de vijfjarige bewaarperiode pas enkele maanden geleden is aangevangen. Gelet op deze korte periode kan niet gezegd worden dat op dit moment vaststaat dat sprake is van een stabiele financiële situatie die zodanig structureel is dat noch de consument noch kredietaanbieders bescherming behoeven.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c BW.

De commissie stelt vast dat zowel de consument als haar partner een goed inkomen hebben, en dat niet is gebleken dat de consument op dit moment betalings-achterstanden heeft, maar de consument dient de bewaarperiode te gebruiken om te laten zien dat dit ook een structurele situatie is.

3.11 De consument heeft naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit de verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Gelet op de omstandigheid dat de consument inmiddels beschikt over een huurwoning die geschikt is voor haarzelf en haar partner, is voor de commissie niet komen vast te staan dat de huidige woon-situatie van de consument onhoudbaar is. Ook als deze huurwoning niet geschikt is voor een gezin leidt dit niet tot een andere uitkomst, omdat dit een toekomstige situatie betreft.

Conclusie

3.12 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt. De bank hoeft de registraties daarom niet te verwijderen. Ervan uitgaande dat de financiële positie van de consument de komende tijd stabiel blijft, staat het de consument vrij om de bank na verloop van tijd om een nieuwe belangenafweging te vragen.

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.

(…)