Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0426
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties (A2) en verzoekt om verwijdering. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning. De commissie heeft geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Op 26 april 2016 heeft de bank aan de consument op diens bestaande betaalrekening een doorlopend krediet verstrekt (roodstandfaciliteit) van € 1.000,- (hierna: de betaalrekening). Daarnaast had de consument een creditcard met een bestedingslimiet van € 2.000,-.

2.2 In september 2019 is er een overstand op de betaalrekening ontstaan door het gebruik van de creditcard. De bank heeft toen de consument meerdere brieven gestuurd, waarin de consument werd verzocht de roodstand terug te brengen, echter zonder resultaat. Bij brief van 1 april 2020 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat bij uitblijven van betalingen dit kan leiden tot een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Na het uitblijven van de betalingen heeft de bank op 30 april 2020 de achterstand gemeld bij het BKR en een code A in het CKI laten registreren. Ook na de registratie is de roodstand niet ingelopen. Op 13 maart 2021 heeft de bank de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen.

2.3 Op 30 maart 2021 heeft de consument aangeboden om een betalingsregeling te treffen van € 100,- per maand. Omdat de bank op dat moment al had besloten de overeenkomsten met de consument op te zeggen, is er geen betalingsregeling tot stand gekomen.

2.4 Op 13 april 2021 is de vordering (€ 4.964,54) ter incasso overgedragen aan de deurwaarder. Op 22 april 2021 heeft de consument tegenover de deurwaarder verklaard dat hij vanaf juli 2021 een uitkering zou ontvangen en vanaf die maand € 300,- kon aflossen. De deurwaarder is met dit voorstel akkoord gegaan. De consument heeft zich van begin af aan niet aan de betalingsregeling gehouden. Op 18 oktober 2021 heeft de consument weer contact opgenomen met de deurwaarder. Diezelfde dag heeft de consument de volledige vordering van € 4.964,54 bij de deurwaarder voldaan. De bank heeft na de betaling de werkelijke einddatum (18 oktober 2021) in het CKI laten registeren.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-coderingen die in het CKI zijn geplaatst. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de bijzonderheidscoderingen zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan, de registraties zijn disproportioneel en dienen geen redelijk belang. De consument heeft een groot belang bij de verwijdering van de registraties. Hij voert hiertoe het volgende aan:

- De consument is op dit moment inwonend bij zijn ouders en heeft trouwplannen. De ouders van de consument hebben aangegeven dat hij niet met zijn verloofde bij hen kan gaan inwonen. De consument is nu samen met zijn verloofde dringend op zoek naar een koopwoning. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning.

Gezien de hoogte van zijn inkomen komt de consument niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een huurwoning in de vrije sector is door de belemmering van de A2-codering ook geen optie.

- De consument heeft een zware tijd achter de rug. Door een samenloop van omstandigheden is de consument in de betalingsproblemen gekomen. In mei 2019 heeft de consument een ernstig ongeluk gehad. Omdat hij op het moment van het ongeluk een dienstverband met een nul-urencontract had, kwam hij niet in aanmerking voor een uitkering en had hij gedurende de herstelperiode tot juni 2021 geen inkomsten.
- In 2020 heeft de consument contact opgenomen met de bank. Een medewerkster van de bank heeft toen de consument ingelicht dat bij het ontbreken van een duidelijk inkomen de bank geen betalingsregeling mag aangaan. Tevens heeft zij hem de garantie gegeven dat mocht de financiële situatie van de consument in de toekomst leiden tot een BKR-registratie, de bank de registratie zou verwijderen zodra hij de gehele schuld afbetaalt.
- Zijn huidige financiële situatie is niet te vergelijken met toen. Zo heeft de consument in oktober 2021 de gehele vordering voldaan. De financiële situatie van de consument is nu zeer stabiel. Zowel de consument als zijn verloofde zijn in loondienst. Daarnaast zegt de consument vrij te zijn van (problematische) schulden en geen betalingsachterstanden of -problemen te hebben. De consument is allerminst een wanbetaler of risicogeval.

Het verweer

2.6 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registraties als volgt toegelicht. Zij stelt dat, ter bescherming van zowel de consument als andere financiële kredietverstrekkers, de bank dwingende gerechtvaardigde gronden heeft om de registratie in stand te houden. Potentiële kredietverstrekkers hebben er een zwaarwegend belang bij om de recente betaalgeschiedenis van de consument in te zien en de consument dient nog steeds beschermd te worden tegen overkreditering. In het kader hiervan heeft de bank het volgende aangevoerd:

- De registraties en coderingen zijn conform het Algemeen Reglement van het CKI (hierna: CKI-reglement) geplaatst. De coderingen zijn technisch juist en geven een juist en volledig beeld van de betaalgeschiedenis van de consument.
- Nu de registraties technisch juist zijn, kunnen deze alleen in zeer bijzondere gevallen toch worden verwijderd. De door de consument aangevoerde belangen zijn onvoldoende zwaarwegend.

Zo heeft de consument gesteld dat hij de wens heeft om een woning te kopen, maar dat hij door de registraties geen hypothecaire geldlening kan sluiten. Daarnaast stelt de consument dat een woning huren voor hem geen optie is. Beide stellingen heeft de consument onvoldoende onderbouwd.

- De betalingsproblemen van de consument zijn het gevolg van een te hoog uitgaven-patroon en een slechte betalingsmoraliteit. Uit de afschriften van de betaalrekening en de creditcard blijkt juist dat zijn inkomsten als gevolg van ontvangen (schade)-uitkeringen waren gestegen, maar dat hij uitgaven heeft gedaan voor cryptovaluta en een (online) casino. Daarbij komt dat hij medio 2021 een schadevergoeding van € 25.000,- heeft ontvangen, maar dit bedrag niet gebruikt heeft om direct te vordering van de bank te voldoen. Bovendien is de consument in augustus 2021 een nieuw krediet voor een telefoon aangegaan ter hoogte van € 984,-, terwijl op dat moment de vordering van de bank nog niet was betaald.
- Volgens de consument zou een medewerkster van de bank hebben aangegeven dat zij geen betalingsregeling met de consument mocht afsluiten. Dat er geen betalingsregeling is afgesloten, betekent niet dat de financiële verplichtingen van de consument hiermee komen te vervallen. Ook zou de medewerkster hebben toegezegd dat bij het voldoen van de vordering de bank de BKR-registraties zou verwijderen. Een dergelijke afspraak is nergens in de bankadministratie terug te vinden.
- Het is te vroeg om te kunnen spreken van een gezonde en stabiele financiële situatie. Zowel de consument als zijn partner hebben slechts een arbeids-overeenkomst voor bepaalde tijd. Daarnaast is de vordering pas in oktober 2021 volledig betaald.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-coderingen moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG (de belangenafweging)

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 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 verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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 registratie. De verwerkingsverantwoordelijke moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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.[2]

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 de consument bij verwijdering daarvan.

3.6 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de A2-codering. De consument woont bij zijn ouders en heeft het voornemen dit jaar in het huwelijk treden. Hij heeft de wens een woning te kopen.

3.7 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het BKR, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

---

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

De bank voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-coderingen 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 wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Daartegenover staat dat het incassotraject zeer moeizaam is verlopen en er sprake is ven een slechte betaalhistorie. Verder weegt de commissie mee dat de consument, terwijl de vordering bij de bank nog open stond, in bitcoins heeft geïnvesteerd en een nieuw krediet is aangegaan. Sinds de laatste betaling in oktober 2021 is pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarbij is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

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.
(…)

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 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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.
(…)