

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0261

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 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. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie die op zijn naam is geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij instandhouding van die registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 hield een betaalrekening aan bij de bank. De consument hield tevens een creditcard aan bij de bank.
- 2.2 Vanaf juni 2023 was op de betaalrekening sprake van een ongeoorloofde roodstand, vanwege creditcardafschrijvingen.
- 2.3 De bank heeft vanwege deze achterstand op 14 oktober 2023 een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).

- 2.4 De consument heeft de achterstand – na het treffen van een betalingsregeling in december 2023 – op 23 februari 2024 volledig ingelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie die op zijn naam is geplaatst.
- 2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. In de periode dat de achterstand ontstond, was hij mentaal en financieel niet stabiel. Inmiddels is dit anders en is al geruime tijd sprake van een financieel stabiele situatie. Hij woont nog thuis, heeft weinig kosten en heeft geen andere schulden. Door de BKR-registratie kan hij nu niet verder met zijn leven. Hij wil graag een creditcard aanvragen en heeft deze ook nodig voor zijn werk. Daarnaast moet hij regelmatig met zijn moeder naar het ziekenhuis en wenst hij hiervoor een auto aan te kopen. Ook wil hij op termijn graag gaan samenwonen met zijn partner. Hij wenst de keuzevrijheid te hebben om zijn financiën in te richten op de door hem gewenste manier en wordt daarin door de BKR-registratie belemmerd.

Het verweer

- 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

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registratie die op naam van de consument is geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de codering is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en dat deze daarmee technisch juist is.

Juridisch kader

- 3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie moeten 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.
- 3.4 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG).

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 de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.¹ 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.

- 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. 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.²

Belangenafweging

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registratie, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.
- 3.7 Voor het verwijderen van een BKR-registratie is onder meer van belang dat de consument gedurende langere tijd financieel stabiel is. De consument stelt zelf dat hij ten tijde van de achterstand niet in een financieel stabiele situatie verkeerde en hij heeft de achterstand pas een jaar geleden ingelost. Uit het dossier blijkt dat de consument per 8 januari 2024 een baan heeft. In de loonstroken van januari tot en met juli 2024 is te zien dat sprake was van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Het is de commissie niet bekend of de arbeidsovereenkomst is verlengd of omgezet in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Hoewel het voor de consument spreekt dat hij zijn financiële en mentale problemen naar eigen zeggen heeft opgelost, is het naar het oordeel van de commissie nog te vroeg om te spreken van een structureel financieel stabiele situatie.
- 3.8 Daarnaast is niet gebleken dat op dit moment sprake is van een absolute noodzaak om de registratie te verwijderen. De consument heeft wisselende belangen aangevoerd, waarbij het hem er met name om lijkt te gaan dat hij de vrijheid wenst te hebben om kredieten af te sluiten als hij daartoe aanleiding ziet.

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hoewel dit een begrijpelijke wens is, is dit op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om nu al tot verwijdering van de registratie over te gaan. De consument voert onder meer aan dat hij graag een auto wenst aan te kopen. Hij stelt daarnaast ook over zo'n € 12.000,- aan spaargeld te beschikken. Waarom hij dit geld niet kan aanwenden voor de aankoop van een auto is de commissie onduidelijk. Bovendien stelt hij dat hij weinig kosten heeft, zodat de commissie niet in ziet waarom de consument het benodigde bedrag niet bij elkaar zou kunnen sparen. Dat de consument liever een krediet afsluit voor de aankoop van een auto kan zo zijn, maar dit belang is onder de gegeven omstandigheden onvoldoende zwaarwegend. Voor zover de consument een creditcard nodig heeft voor zijn werk, is het aan hem om hiervoor in overleg met zijn werkgever een oplossing te zoeken. Dat de consument niet zonder creditcard zou kunnen is niet nader onderbouwd en blijkt ook overigens nergens uit. Dat de consument op termijn de wens heeft om met zijn partner samen te gaan wonen is begrijpelijk, maar niet gesteld of gebleken is dat daartoe op dit moment concrete plannen zijn en dat de consument hierin wordt belemmerd door de BKR-registratie.

- 3.9 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging op dit moment uit in het nadeel van de consument. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen. Het staat de consument natuurlijk vrij op een moment dat een aanzienlijk langer gedeelte van de bewaarperiode is verstreken (bijvoorbeeld halverwege 2026) een nieuw verzoek aan de bank te richten, indien dan (nog steeds) sprake is van een financieel stabiele situatie, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en er een aangetoond belang is bij verwijdering van de registratie. Mogelijk maakt de bank dan een andere afweging.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

de 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. (...)