Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0805

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	17 september 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen respectievelijk consument 1 en consument 2 en samen de consumenten
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-registraties. De consumenten hebben een klacht ingediend over de door de bank geplaatste registraties in het CKI. Volgens de consumenten ontstonden de betalingsproblemen doordat een van hen een bedrijfsongeval kreeg en een tijdlang niet kon werken. Zij hebben belang bij verwijdering van de registraties omdat zij een nieuw bedrijfspand willen kopen, mede omdat zij een groot bedrag aan belasting moeten betalen als zij dat niet doen. Ook zouden zij een huis willen kopen. Voor beide aankopen hebben zij een financiering nodig, maar de registraties belemmeren hen daarbij. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de registraties nu zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten, inclusief de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 juli 2024. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met haar administrateur de heer [naam 3]. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 4], analist BKR-desk. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw [naam 5], paralegal.

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 In 2000 hebben de consumenten een Doorlopend Krediet (hierna: het krediet) geopend bij de bank, met een limiet van NLG 50.000 (€ 22.689,-), met een maandelijkse aflosverplichting van 2%. In 2016 is de limiet verlaagd naar € 12.000,-, aangezien het krediet inmiddels deels afgelost was zodat de maandlast verlaagd kon worden naar 2% van € 12.000,- . De bank heeft het krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment ontstond een achterstand in de betalingsverplichtingen van de consumenten. Per 11 juli 2015 heeft de bank daarom een achterstandsmelding (A) in het CKI van BKR geplaatst. Omdat de consumenten enkele dagen later de achterstand inliepen, heeft de bank de achterstandscodering op basis van proportionaliteit verwijderd. Hetzelfde gebeurde in oktober 2015: de bank deed een achterstandsmelding, de consumenten betaalden kort daarna en de bank verwijderde de achterstandsmelding op basis van proportionaliteit.

2.3 Later ontstond weer een achterstand in de betalingen op het krediet. De bank heeft per 3 februari 2017 een achterstandsmelding (A) geplaatst in het CKI van BKR. Nadat de consumenten de achterstand inliepen, heeft de bank per 31 augustus 2017 een herstel-melding (H) geplaatst.

2.4 Hierna ontstond weer een achterstand in de betalingen op het krediet. De bank heeft per 3 februari 2018 een achterstandsmelding (A) geplaatst. De bank heeft in een brief van 11 april 2019 het volledige krediet opgeëist: een bedrag van € 7.716,14. De bank heeft de opeising in het CKI geregistreerd met een code 2 per 12 april 2019.

2.5 In mei 2019 is een betalingsregeling overeengekomen tussen de bank en de consumenten. De consumenten zijn die regeling niet nagekomen. De bank heeft de betalingsregeling daarom opgezegd in een brief van 20 september 2019. Daarna heeft de bank de incasso van haar vordering op de consumenten overgedragen aan een deurwaarder.

2.6 Op 13 oktober 2022 hebben de consumenten de openstaande vordering van € 7.716,14 in een keer betaald. De bank heeft daarom per die datum een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van BKR.

2.7 De consumenten hebben de bank verzocht de huidige negatieve registraties in het CKI te verwijderen: de A van 2 februari 2018 en de 2 van 12 april 2019. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De registraties worden uiterlijk 5 jaar na de werkelijke einddatum verwijderd, dus in oktober 2027.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen dat de bank de negatieve BKR-registraties van hun naam verwijdert. De consumenten hebben in dit kader het volgende naar voren gebracht.

2.9 De achterstand ontstond door het ongeval van de consument 2 in zijn eigen bedrijf (hierna: het bedrijf). Consument 2 kon daardoor ongeveer acht maanden lang niet werken en moest daarna re-integreren. Er zijn verder nooit problematische schulden geweest. De consumenten hebben leveranciers altijd op tijd betaald en ze hebben geen achterstanden gehad in huur- en hypotheekbetalingen. Er is wel een achterstand geweest bij de Belastingdienst, maar dat kwam doordat degene die de administratie voor het bedrijf deed, geen goed werk verricht heeft. Later bleek dat brieven van de Belastingdienst achtergehouden waren. Inmiddels hebben de consumenten die achterstand volledig ingelost.

2.10 Inmiddels is de financiële situatie van de consumenten verbeterd. Consument 1 heeft een inkomen uit vast dienstverband en het gaat weer goed met het bedrijf. De consumenten hebben geen leningen, schulden, betalingsregelingen of – achterstanden meer. Daarnaast hebben zij als gevolg van de verkoop van de grond van het bedrijf een fors spaarvermogen.

2.11 De consumenten hebben belang bij verwijdering van de registraties. Na het ongeval van consument 2 hebben de consumenten gezocht naar een andere vorm van inkomsten. Uiteindelijk hebben zij in 2022 de grond van hun bedrijf verkocht aan een project-ontwikkelaar. Nu huren zij een deel van de grond terug voor het bedrijf. De consumenten willen de opbrengst van de verkoop van de grond herinvesteren. Het is de bedoeling om een nieuwe bedrijfslocatie te kopen. Als zij dat niet uiterlijk in het najaar van 2025 doen, moeten ze € 148.000,- belasting betalen (een percentage van de boekwinst). Zij willen ruim voor die datum een nieuw bedrijfspand kopen, omdat er weinig keuze in panden is en omdat de verhuizing 6 à 7 maanden in beslag neemt. De consumenten zullen een financiering nodig hebben om een nieuwe bedrijfslocatie te kunnen kopen. De BKR-registraties belemmeren hen daar echter in.

2.12 Daarnaast zouden de consumenten graag een woning kopen en daar een hypothecaire geldlening voor afsluiten. Zij huren nu een woning, die willen zij kopen en verduurzamen. Of anders zouden zij een andere, duurzame woning willen kopen. Dat lukt echter ook niet door de BKR-registraties. Dit terwijl hun leeftijd een rol speelt: consument 2 is (ten tijde van het indienen van de klacht bij de bank) bijna 57 en daarna gelden er andere regels voor hypotheekberekening.

2.13 Tot slot wegen de registraties zwaar op de consumenten. Zij hebben een moeilijke periode doorgemaakt na het ongeval en willen die periode achter zich laten.

Het verweer

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Te beoordelen vraag

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de negatieve registraties in het CKI van BKR (hierna: de registraties) moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties nu niet hoeft te verwijderen en licht dat hierna toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consumenten stellen echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij daar belang bij hebben.

3.3 De consumenten hebben benoemd dat zij schade lijden als zij de verkoopwinst niet kunnen herinvesteren: zij moeten dan een fors bedrag aan belasting betalen. De bank heeft hierop gereageerd dat zij ervan uitgaat dat de consumenten dit bedrag niet als schadevergoeding vorderen. De consumenten hebben dat niet weersproken, zodat de commissie ervan uitgaat dat de consumenten de belastingheffing niet als schadevergoeding van de bank vorderen.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.[1]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.6 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 hem betreffende 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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 registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.9 tot en met 2.13. De bank heeft gesteld dat het belang bij behoud van de registraties gelegen is in het tweeledige doel van het kredietregistratiesysteem. Dat systeem dient enerzijds ter bescherming van kredietnemers tegen overkreditering en anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers. Voor een goed werkend kredietregistratiesysteem is het volgens de bank van belang dat de informatie zo compleet mogelijk is. Aan de hand van de recente kredietthistorie kunnen kredietverstrekkers een kredietaanvraag beter beoordelen.

3.9 De consumenten hebben er tijdens de zitting op gewezen dat zij in 2018 elke maand hebben betaald, ter onderbouwing van hun stelling dat de problemen pas ontstonden na het ongeval in november 2018. Volgens de consumenten liepen zij in 2018 € 240,- achter. En de eerdere achterstanden hebben zij allemaal ingelost.

3.10 De commissie ziet dat de problemen verergerden na het ongeval, want het krediet werd daarna opgeëist en dat is niet gebeurd voor het ongeval. Maar de bank heeft in de jaren 2015 tot en met 2017 driemaal een achterstandsmelding geplaatst voor het krediet. Die achterstanden werden telkens weggewerkt, maar dat neemt niet weg dat er meermaals een aantal maanden achter elkaar een achterstand geweest is. Hierna ontstond de achterstand waarover de klacht gaat. En die achterstand bestond ook al geruime tijd voor het ongeval: de A is in februari 2018 geplaatst.

3.11 De bank heeft bevestigd dat de consumenten in 2018 betalingen gedaan hebben, maar ook gesteld dat desondanks de achterstand na het plaatsen van de A in februari 2018 niet volledig ingelopen is. Dit volgt ook uit de brieven van de bank die in 2018 naar de consumenten verzonden zijn. Voor de commissie staat dan ook vast dat, ondanks de betalingen van de consumenten in 2018, het ook al voor het ongeval niet lukte om de achterstand volledig in te lossen.

3.12 In oktober 2022 is de schuld uiteindelijk afbetaald. Dat is redelijk recent: nog geen twee jaar geleden. De consumenten hebben weliswaar veel spaargeld als gevolg van de verkoop van de grond, maar een behoorlijk deel daarvan is al besteed voor de inkoop van goederen voor het bedrijf en uitgeleend aan familie. Ook zijn de vordering van de bank en de belasting-schuld (zie overweging 2.9) afgelost met het spaargeld. Die bestedingen zijn op zich weliswaar te begrijpen, maar dat een fors deel van de verkoopopbrengst uitgegeven is, geeft niet de indruk dat de consumenten nu ruim in de financiën zitten. Het gaat gelukkig beter met het bedrijf nu consument 2 weer kan werken, maar de commissie is van oordeel dat de financiële situatie nog niet lang genoeg stabiel is.

3.13 Daar komt bij dat het belang van de consumenten bij verwijdering van de registraties nog te weinig concreet is. De consumenten hebben nu geen bedrijfspand op het oog, hebben niet gesteld hoeveel een passend pand zou kosten en niet aannemelijk gemaakt dat een financiering daarvan haalbaar is indien de registraties zijn verwijderd. Zij hebben dus niet onderbouwd dat zij ten eerste een financiering nodig hebben en ten tweede dat dat haalbaar is. De consumenten hebben daarnaast de wens om een woning te kopen, maar zij hebben nu een huurwoning. Zij zouden die woning willen verduurzamen en opknappen, maar het is niet gebleken dat de huidige woonsituatie onhoudbaar is.

3.14 Alles overwegend is de commissie van oordeel dat de registraties nu niet verwijderd hoeven te worden. Het staat de consumenten wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en/of als de consumenten een concrete wens voor de aankoop van een bedrijfspand hebben en de consumenten dan kunnen aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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 oktober 2023, 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

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.*

(...)