Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0161
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene Verordening Gegevensverwerking

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheids-code 2 bij twee doorlopende kredieten. Zij stelt dat zij door de negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koop-woning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de bank mocht overgaan tot het registreren van de twee kredieten en de bijzonderheidscode 2. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er op dit moment geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. 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 De consument heeft samen met haar partner bij de bank een betaalrekening (hierna: betaalrekening 1). Hierop hebben zij een kredietfaciliteit van € 500,- (hierna: krediet 1). De consument voldeed niet aan de voorwaarden van de overeenkomst en na meerdere schriftelijke aanmaningen heeft de bank krediet 1 op 2 maart 2020 stop gezet en de roodstand van € 507,52 opgeëist. Op 30 maart 2020 heeft de bank in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) een bijzonderheidscode 2 laten registreren. De bank heeft hierna met de consument een betalingsregeling getroffen.

2.2 Naast de betaalrekening 1 heeft de consument nog een betaalrekening die enkel op haar naam staat (hierna: de betaalrekening 2). De betaalrekening 2 heeft eveneens een krediet-faciliteit van € 500,- (hierna: krediet 2). Vanaf 2017 zijn er betalingsachterstanden ontstaan op krediet 2. De bank heeft toen drie betalingsregelingen met de consument getroffen, op 11 april, 5 juli en 29 september 2017. Omdat de consument deze regelingen niet nakwam, heeft de bank krediet 2 op 2 mei 2019 opgeëist. De bank heeft de opeising aan de consument gemeld en op 3 mei 2019 is er een bijzonderheidscode 2 bij de BKR-registratie geplaatst. In juli 2019 heeft de bank met de consument een betalingsregeling getroffen.

2.3 De consument heeft in december 2020 bij de bank een verwijderingsverzoek met betrekking tot de BKR-registraties ingediend, omdat zij een hypothecaire geldlening wil afsluiten voor de aanschaf van een woning. Omdat de vorderingen uit hoofde van krediet 1 en krediet 2 nog niet waren voldaan, heeft de bank het verzoek niet in behandeling genomen. In juni 2021 heeft de consument beide vorderingen voldaan en heeft de bank de registraties bij het BKR afgemeld. Bij beide registraties is de einddatum 28 juni 2021 geplaatst. Hierna heeft de consument opnieuw de bank verzocht de registraties te verwijderen. De bank heeft hier afwijzend op gereageerd. Op 9 januari 2022 heeft de consument de bank voorgesteld om te komen tot een regeling, bijvoorbeeld om de registratietermijn te verkorten van vijf naar twee jaar. De bank heeft bij brief van 24 januari 2022 aangegeven hier niet op in te gaan.

Klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat haar gerechtvaardigde belang bij het verwijderen van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving daarvan; de registraties zijn disproportioneel.

De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- Door haar negatieve BKR-registraties wordt de consument belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een geschiktere woning. Sinds 2011 woont de consument samen met haar partner in een huurwoning in Amsterdam. Graag zouden de consument en haar partner in een rustige groene en ruimere omgeving willen gaan wonen. De partner heeft een klusbedrijf en de huidige woning en omgeving bieden geen ruimte voor opslag van de machines, de aanhanger en de bus van het klusbedrijf. Verder speelt een rol dat in verband met haar autisme, de huidige woonomgeving van de consument haar teveel prikkels geeft. Medio 2022 verwacht de consument haar eerste kind, graag wil zij voor haar kind een betere leefomgeving.
  De consument en haar partner hebben een 'perfect' huis gevonden in [plaatsnaam]. Tijdens een vrijblijvend gesprek met een hypotheekadviseur heeft zij vernomen dat zij door de BKR-registraties € 100.000,- minder kunnen lenen. Op 15 oktober 2021 hebben de consument en haar partner een koopovereenkomst voor een woning ondertekend. Deze koop heeft geen doorgang kunnen vinden, omdat zij door de BKR-registraties niet op tijd een hypothecaire geldlening konden afsluiten.
- De financiële situatie van de consument en haar partner is sterk verbeterd. Toen de achterstanden ontstonden werkte de consument 45 uur per week als tandarts-assistente tegen een laag salaris. De werksituatie heeft zij als belastend ervaren. Na het verlaten van de praktijk is zij sinds vier jaar werkzaam als orthodontie-assistente. Zij heeft nu een goed en stabiel inkomen. Er zijn geen problematische schulden of betalingsachterstanden. Haar partner heeft sinds 2,5 jaar een zeer goedlopend klus- en renovatiebedrijf. De financiële sector hoeft niet tegen de consument te worden beschermd, zij vormt geen risicogeval.

Het verweer

2.5 De bank heeft de volgende verweren gevoerd en haar belang bij de registratie als volgt toegelicht.

- De consument heeft de wens een woning te kunnen kopen in een groene omgeving met genoeg ruimte voor de onderneming van haar partner.
  De BKR-registraties zouden hierbij een belemmering vormen voor het afsluiten van de benodigde hypothecaire geldlening. Dit belang is niet zwaarwegend genoeg om over te gaan tot verwijdering van de registratie. De stelling dat enkel de BKR-registraties in de weg zou staan aan het afsluiten van de gewenste financiering, is onvoldoende onderbouwd. Uit de gegevens van het BKR blijkt dat de consument ook nog ander negatieve registraties op haar naam heeft staan. Daarnaast zou de partner voor zijn onderneming ook een ruimte kunnen huren.

- De consument heeft aangegeven dat de achterstanden zijn ontstaan, omdat zij bij haar vorige werkgever een laag salaris genoot. Deze stelling is onvoldoende onderbouwd. Er was sprake van een langdurige en problematische schuldensituatie en het incassotraject verliep zeer moeizaam. Er zijn meerdere betalingsregelingen afgesproken met de consument. Vervolgens is de consument de gemaakte afspraken niet nagekomen. Pas in juni 2021 is de vordering voldaan. Uit de gegevens die de consument heeft verstrekt blijkt niet dat zij nu in een stabiele financiële situatie verkeerd. Ook is de bank er niet van overtuigd dat het spaarvermogen voldoende is om financiële tegenvallers op te vangen. De Bank gaat er daarom vanuit dat er nog steeds een reëel risico op overkreditering bestaat.

De bank heeft geconcludeerd dat de registraties terecht zijn geplaatst en een juist beeld geven van de betaalgeschiedenis van de consument. Hoewel de bank begrijpt dat de BKR-registraties voor de consument vervelend zijn, kan de bank niet akkoord gaan met het op voorhand verkorten van de registratietermijn. Overige kredietverstrekkers hebben er belang bij om de recente betaalgeschiedenis van de consument in te zien. Uit de belangenafweging volgt dat de belangen bij instandhouding van de registraties nog steeds zwaarder dienen te wegen dan de belangen bij verwijdering ervan. Dit zou de goede werking van een krediet-registratiesysteem ondermijnen. De bank blijft bij haar standpunt de klacht van de consument ongegrond te verklaren en de vordering af te wijzen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank bij de kredieten 1 en 2 de bijzonderheid-coderingen moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn het krediet 1 en krediet 2 technisch juist geregistreerd?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. Indien er een laatste aflossing heeft plaatsgevonden (PLA) moet de bank de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden.

3.3 De commissie oordeelt dat de bank conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De vordering van zowel het krediet 1 als van het krediet 2 zijn door de bank schriftelijk opgeëist en voorzien van een bijzonderheidscode 2 in het CKI. In juni 2021 heeft er een laatste betaling plaatsgevonden en zijn de vorderingen uit hoofde van de kredieten geheel voldaan.

Op 28 juni 2021 heeft de bank de registraties bij het BKR afgemeld en is er een einddatum geplaatst. De registraties zijn daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.4 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen 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 de verwerkingsverantwoordelijke, de consument de betrokkene. 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 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 consument het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2] Om te kunnen oordelen of de registraties disproportioneel zijn zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden 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 de wens een geschiktere woning te kopen. De BKR-registraties vormen een belemmering bij het afsluiten van de benodigde hypothecaire geldlening.

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

3.7 De consument heeft hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat zij belang heeft bij de verwijdering van de registraties waardoor de commissie toekomt aan de beantwoording van de vraag of door de consument voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld, zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registraties in dit specifieke geval de consument geen risico is waartegen potentiële kredietverstrekkers of de consument zelf moet worden beschermd. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar gelet op de lange duur van de betalingsproblemen en de recente afwikkeling ziet de commissie geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Voorts acht de commissie het op dit moment gezien de recente werkelijke einddatum te vroeg voor vroegtijdige verwijdering van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

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);
(…)

Relevante bepalingen uit 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens 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.
(…)