Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0233

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	15 maart 2024
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-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de bij een doorlopend krediet geplaatste negatieve registraties (een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2) in het CKI en verzoekt de verwijdering daarvan dan wel de bewaartermijn te verkorten. Zij stelt dat de registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft 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 belangen-afweging is dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vorderingen van de consument worden 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 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 in het verleden bij de bank gebruik gemaakt van een studenten-rekening met een roodstandfaciliteit van € 1.000,- (hierna: het krediet) en van een creditcard. De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.2 In 2016 zijn er overschrijdingen ontstaan van de kredietlimiet, hoofdzakelijk door het gebruik van de creditcard. In juli 2017 is de kredietlimiet verlaagd naar € 500,-. De bank heeft de consument meerdere keren schriftelijk geïnformeerd over de achterstanden en verzocht het tekort zo snel mogelijk aan te vullen.

2.3 Om de betalingsproblemen op te lossen heeft de bank in september 2017 met de consument een betalingsregelingsregeling getroffen. Tevens heeft de bank de consument erop gewezen dat bij het uitblijven van betalingen de bank verplicht is de betalings-achterstand bij BKR te melden.

2.4 De consument is de gemaakte betalingsafspraken niet nagekomen. Op 9 februari 2018 heeft de bank de achterstand bij BKR gemeld en een code A in het CKI laten registreren.

2.5 Op 28 november 2018 heeft de bank de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.6 De bank heeft de vordering vervolgens overgedragen aan een deurwaarder. Bij vonnis van 5 december 2018 is de consument veroordeeld tegen kwijting te betalen een bedrag van € 2.578,90, vermeerderd met de overeengekomen rente en kosten.

2.7 Na enige jaren van onregelmatige betalingen heeft de consument vanaf oktober 2021 maandelijks betaald. In mei 2023 heeft de consument de gehele vordering voldaan. De bank heeft op 4 mei 2023 een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar.

2.8 De consument heeft de bank gevraagd de negatieve registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI of dat anders de bewaartermijn wordt verkort. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

- De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een grotere woning. Op dit moment woont de consument met haar partner en hun twee kinderen in een 3-kamer appartement van 47m2. Vanwege de hoogte van het gezamenlijke inkomen komen zij en haar partner niet in aanmerking voor sociale huurwoningen. Naast een hypothecaire geldlening willen zij de overwaarde van hun huidige woning gebruiken voor het aankopen van een nieuwe grotere woning. Met het huren van een woning in de particuliere sector zullen zij duurder uit zijn dan met de maandlasten van de hypothecaire geldlening die zij en haar partner willen aangaan.

- De registraties zijn ontstaan door zware persoonlijke omstandigheden in het verleden. Deze omstandigheden hebben geleid tot een gedragsverslaving, wat bij de consument resulteerde in een koopverslaving. De consument heeft professionele hulp ingeschakeld en is gediagnostiseerd met PTSS. In 2017 is zij hiervoor in behandeling gegaan. De achterstanden bij de bank heeft zij verborgen gehouden voor haar omgeving. In 2021 is haar partner achter de schulden gekomen. Vanaf dat moment heeft haar partner de afwikkeling van alle financiële zaken van hun gezin op zich genomen. Er is contact opgenomen met de deurwaarder en in 2023 heeft de consument de gehele vordering aan de bank voldaan.

- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële situatie. Zij en haar partner hebben een vast dienstverband. Er is geen sprake meer van betalingsachterstanden of nieuwe schulden. Alle rekeningen worden door middel van automatische incasso's betaald.

- De consument stelt dat op haar vraag aan een medewerker van de bank of bij volledige afbetaling de BKR-coderingen zouden worden verwijderd, dit aan haar is bevestigd. De medewerker van de bank gebruikte hiervoor weliswaar het woord "afmelden" in plaats van "verwijderen", maar de consument voert aan dat zij erop mocht vertrouwen dat met afmelden, verwijderen was bedoeld. De consument verwijst hierbij naar Kifid-uitspraak 2022-0859. Na afbetaling van de gehele vordering heeft de bank de registraties niet verwijderd en is zij die toezegging niet nagekomen. De consument heeft contact gezocht met de bank en opnieuw afspraken gemaakt. Ook toen is de bank verschillende keren afspraken niet nagekomen.

- De bank heeft aangegeven dat het belang van de bank voor het niet verwijderen van de registraties is ter bescherming van de consument voor overkreditering. De consument is echter van mening dat gelet op haar (huidige) financiële situatie, zij geen zelfbescherming nodig heeft.

Het verweer

2.10 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 gaat het in deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

Technische juistheid van de registraties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat de bank, na voldoening van de gehele vordering, heeft toegezegd dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd. De consument heeft haar stelling onder 2.9 toegelicht.

3.3 De bank heeft dit betwist en voert daartoe het volgende aan:

Bij e-mail van 8 november 2021 heeft de bank de consument bericht:
(...) "Na afbetaling van de vordering wordt jouw registratie afgemeld met een werkelijke einddatum. Jouw registratie is vanaf de werkelijke einddatum nog 5 jaar zichtbaar.

Nadat de registratie is afgemeld, kun je opnieuw een verwijderverzoek indienen bij de BKR Desk."
(...)

Bij e-mail van 25 mei 2022 heeft de bank de consument bericht:
(...) "Mocht de vordering volledig worden voldaan (inclusief gerechtelijke kosten) en het dossier worden gesloten bij [deurwaarderskantoor], dan zullen wij uw BKR afmelden.
Hierna kunt u indien wenslijk een verwijderingsverzoek indienen bij de BKR desk van de Rabobank"(...)

Volgens de bank blijkt hieruit duidelijk dat na afmelding van de klacht de mogelijkheid openstaat om een verwijderverzoek in te dienen en dat de registraties dus niet verwijderd zouden worden bij aflossing van de gehele vordering.

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende duidelijk is geweest in haar berichtgeving naar de consument. Uit de berichtgeving door de bank heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet kunnen afleiden of erop mogen vertrouwen dat de bank de registraties zou laten verwijderen. Nu de commissie van oordeel is dat de registraties derhalve technisch juist zijn, dient de commissie op grond van een belangen-afweging te beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet 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.

3.6 De BKR-registraties houden een verwerking van de 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 voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn 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]

3.7 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.[2]

3.8 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.

Belangenafweging

3.9 De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overweging 2.9.

3.10 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders.

3.11 Gedurende een lange periode zijn er betalingsproblemen geweest. De consument is door de bank meermaals geïnformeerd over de betalingsachterstanden. Uiteindelijk heeft de bank een deurwaarder moeten inschakelen en is er een vonnis nodig geweest om de vordering voldaan te krijgen.

3.12 De bank begrijpt de wens van de consument een grotere woning te willen aankopen en erkent dat de woning klein is, maar dit is op zich geen zwaarwegend belang voor verwijdering van de BKR-registraties. Daarnaast is er ook nog de mogelijkheid tot het (tijdelijk) huren van een grotere woning.

3.13 De gehele vordering is pas in mei 2023 voldaan. Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat er sprake is van een stabiel financiële situatie en de consument haar (toekomstige) financiële verplichtingen zal (kunnen) nakomen.

---

[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 registratietermijn van vijf jaar is bedoeld om een financieel stabiele situatie op te bouwen en aan te tonen dat de consument deze ook vast kan houden. De belangen bij instandhouding van de registratie wegen dermate zwaar dat het onverantwoord zou zijn om de registraties op dit moment te verwijderen, aldus de bank.

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

3.15 Allereerst staat vast dat de consument lange tijd niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de oorzaak hiervan gelegen is in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Wat voor de consument spreekt, is dat zij haar financiën nu beter op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de bank uiteindelijk een deurwaarder heeft moeten inschakelen en er een vonnis is gewezen. Hoewel de wens van de consument begrijpelijk is, is niet gebleken dat er op dit moment sprake is van een acute noodzaak om een nieuwe woning te aan te kopen en zij niet kan wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken. Daarnaast is de afwikkeling van de schuld van zeer recente datum. Sinds het voldoen van de vordering in mei 2023 is nog geen jaar verstreken. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.16 Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van het betaalverleden van de consument. De commissie wijst de verzoeken tot een vroegtijdige verwijdering van de negatieve registraties of verkorting van de bewaartermijn op dit moment dan ook af. De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om de bank andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument gedurende die periode financieel stabiel blijkt te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Mogelijk maakt de bank dan een andere afweging.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 (AVG)

Artikel 4

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

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

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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig 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 lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

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.

(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13

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

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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.

(...)

Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.