Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0929

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 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 vordert verwijdering van de negatieve registraties die op zijn naam zijn geplaatst en een schadevergoeding van € 5.500,-. De commissie is van oordeel dat de negatieve registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij handhaving van de negatieve registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vorderingen worden dan ook 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. W.T.N. Vlasveld.

1.3 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.

1.4 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 had een rekening-courant bij de bank ten behoeve van zijn onderneming.

2.2 In 2021 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de rekening-courant. De consument en de bank hebben hierover in februari 2021 contact gehad. Dit contact heeft niet geleid tot het aanzuiveren van de ongeoorloofde roodstand.

2.3 Bij brief van 28 juni 2021 heeft de bank de consument geschreven dat de ongeoorloofde roodstand per 25 juni 2021 € 9.447,74 bedraagt en dat zij de consument herhaaldelijk schriftelijk heeft aangemaand om de roodstand aan te zuiveren. Ook heeft de bank aangekondigd dat zij overgaat tot overdracht van het dossier aan een deurwaarder.

2.4 Op 28 augustus 2021 heeft de bank per e-mail de roodstand opgeëist. Omdat betaling uitbleef, heeft de bank een incassobureau ingeschakeld.

2.5 De bank heeft per 7 september 2021 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.6 Omdat het incassobureau in 2023 constateerde dat de consument niet meer in het Basisregistratie Personen (BRP) stond ingeschreven, heeft de bank per 3 april 2023 een bijzonderheidscode 4 in het CKI laten registreren.

2.7 De consument heeft de bank verzocht om de negatieve registraties op zijn naam te verwijderen. Op 11 december 2023 heeft de bank dit verzoek afgewezen. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI en een schadevergoeding van € 5.500,-.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft nooit een schuld of achterstand op zijn rekening-courant gehad. De consument heeft op 26 februari 2021 per brief aan de bank gevraagd waarom de bank steeds bedragen afboekt van zijn rekening terwijl de consument zijn producten levert aan klanten. De bank zou hier onderzoek naar doen maar de consument heeft hier nooit meer iets over vernomen. De consument maakte gebruik van het betaalsysteem Omnikassa. Dit is een betaalsysteem en is geen krediet of roodstandfaciliteit. De consument heeft schade geleden doordat hij geld van familie en vrienden heeft geleend. De consument is kredietwaardig. Hij betaalt altijd netjes en direct. De consument wil graag een eenmanszaak beginnen, maar kan hiervoor geen lening afsluiten door de negatieve registraties.

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 het om gaat

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat hierna toe.

Technische juistheid registraties

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de negatieve registraties beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze negatieve registraties terecht en juist zijn geplaatst.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en BKR geldende Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken.[1] Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[2] Ook is de bank verplicht een bijzonderheidscode 2 te melden bij BKR als zij de volledige vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[3] Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 vereist het reglement CKI geen vooraankondigingsbrief.[4] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[5]

3.4 Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 overweegt de commissie dat uit een door de bank verstrekt rekeningafschrift van de rekening-courant blijkt dat de bank zelf op 9 september 2021 € 9.819,52 heeft moeten bijstorten om het negatieve saldo van de rekening naar € 0,- te brengen. Uit de mutaties op het rekeningafschrift volgt dat in ieder geval in de periode van februari 2021 tot september 2021 sprake is geweest van roodstand van een substantieel bedrag. De consument heeft geen bewijs verstrekt waaruit blijkt dat het rekeningafschrift niet zou kloppen, zodat de commissie uitgaat van de juistheid van het rekeningafschrift. Aangezien maandenlang sprake is geweest van een ongeoorloofde roodstand en de bank deze roodstand op 24 augustus 2021 heeft opgeëist, is de registratie van bijzonderheids-code 2 per 7 september 2021 technisch juist. Dat de consument niet rood mocht staan en dat Omnikassa geen krediet is, maakt niet dat de bank de opeising van de ongeoorloofde roodstand niet mag registreren in het CKI van BKI.

---

[1] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[2] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 4 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.5 De bank heeft gesteld dat de vordering nog steeds openstaat. Er zijn door de consument geen stukken in het geding gebracht waaruit blijkt of aannemelijk is gemaakt dat de consument geen schuld (meer) aan de bank heeft, zodat vast is komen te staan dat de bank nog steeds een openstaande vordering op de consument heeft. Daarom is het ook juist dat de bank nog geen werkelijke einddatum heeft laten registreren.

3.6 De bijzonderheidscode 4 die de bank per 3 april 2023 heeft geplaatst is technisch juist omdat de consument niet heeft weersproken dat hij destijds niet in het BRP stond ingeschreven en ook anderszins niet is gebleken dat die codering onjuist zou zijn.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat de negatieve registraties technisch juist geplaatst zijn. Verwijdering hiervan is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.8 De consument heeft gesteld dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve 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.

3.9 De negatieve 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 verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Negatieve 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.

3.10 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 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.

3.11 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.12 De belangen van de consument bij de verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven onder 2.9.

3.13 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van instandhouding van de registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert onder meer aan dat de consument nog altijd een forse schuld heeft bij de bank. Nu de consument op dit moment leeft van een uitkering en verdere financiële informatie ontbreekt, is van een financieel stabiele situatie niet gebleken. Bij het aangaan van nieuwe kredieten ligt overkreditering en een problematische schuldenlast op de loer. Verder is de consument weigerachtig ten aanzien van het betalen van zijn schuld aan de bank. Bovendien heeft de wens om een eenmanszaak te starten niet te gelden als een zwaarwegend belang waarvoor het belang van het handhaven van juiste registraties moet wijken. Juist in het kader van het starten van een eenmanszaak en alle verplichtingen die een ondernemer daarbij aangaat is het van belang om eventuele kredietverstrekkers juist en volledig te informeren over de betaalhistorie van die ondernemer. Daarbij valt zonder onderbouwing niet in te zien dat de consument genoodzaakt zou zijn om een eenmanszaak te starten. Daarbij is niet duidelijk dat met het verwijderen van de door de bank geplaatste negatieve registraties de weg voor de consument vrij is aangezien de consument nog verschillende andere negatieve registraties op zijn naam heeft staan, aldus de bank.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve 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 De commissie heeft er begrip voor dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registratie. De commissie is echter van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank en andere kredietverstrekkers bij een correcte weergave van de kredietthistorie van de consument. De consument heeft op dit moment nog een aanzienlijke openstaande schuld bij de bank. Ook is geen sprake van een stabiel inkomen aangezien de consument, voor zover de commissie dat kan beoordelen, een WW-uitkering, een tijdelijk inkomen bij werkloosheid, ontvangt. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de consument in een financieel stabiele situatie verkeert. De consument dient dan ook langer te worden beschermd tegen overkreditering. Dat geldt des te meer nu er nog meer negatieve registraties op naam van de consument staan. De conclusie luidt dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de negatieve registraties niet verwijderd hoeven te worden.

Conclusie

3.16 De vordering tot verwijdering van de negatieve registraties wordt op dit moment daarom afgewezen. Dat betekent ook dat er geen grond is voor het toewijzen van de vordering tot schadevergoeding. De vorderingen worden daarom afgewezen.

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 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 2022, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.

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.

(...)