Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0504

(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2023
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. Belangenafweging. De consument staat met negatieve coderingen geregistreerd bij het BKR. Hij betwist de juistheid van de registraties niet, echter hij stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De vordering van de consument 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat en mevrouw [naam], analist BKR-desk.

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 op 23 juni 2016 een financiering afgesloten bij de bank, bestaande uit een zakelijke lening van € 64.500,- en een zakelijk krediet van € 15.500,- (gezamenlijk: de financiering).

De consument is de financiering als vennoot van een vennootschap onder firma (hierna: de onderneming) samen met een medevennoot aangegaan. Voor de financiering bestond een Staatsgarantie.[1]

2.2 Begin 2017 is de medevennoot uit de onderneming gestapt. Vervolgens heeft de consument de onderneming in mei 2017 verkocht voor een bedrag van € 75.000,-.

2.3 Op 12 september 2017 heeft de bank de financiering per brief opgezegd. In de brief werd de consument verzocht de resterende schuld van € 26.515,79 binnen 14 dagen te voldoen. Ook werd de consument ervoor gewaarschuwd dat het uitblijven van een betaling kan leiden tot een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 Omdat een betaling uitbleef en de consument ook geen betalingsregeling heeft getroffen, heeft de bank de Staatsgarantie aangesproken. De bank heeft de Staatsgarantie (namens de Staat) op 17 oktober 2017 in het CKI laten registreren, waarbij zij een achterstandscode A heeft laten vermelden.

2.5 De vordering is in november 2017 vanwege rente en kosten opgelopen naar een bedrag van € 27.978,91. Op 16 november 2017 heeft de bank de consument per brief verzocht de openstaande vordering binnen 14 dagen te voldoen. In de brief werd de consument er nogmaals voor gewaarschuwd dat het uitblijven van een betaling kan leiden tot een registratie in het CKI.

2.6 De bank heeft voor de zakelijk lening op 14 januari 2018 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.7 In 2018 bedroegen de totale schulden van de consument circa € 300.000,- (inclusief de vordering van de bank). Op 7 november 2018 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna: Wsnp). De Wsnp is op 3 november 2021 met een schone lei geëindigd. De bank heeft uit de Wsnp in totaal € 2.999,78 van haar totale vordering ontvangen. Op 3 november 2021 is voor zowel de geldlening als voor de Staatsgarantie een bijzonderheidscode 3 geregistreerd in het CKI. Die datum is voor de zakelijke lening en de Staatsgarantie ook als werkelijke einddatum geregistreerd.

2.8 De consument heeft de bank op 13 april 2022 via een digitaal klachtformulier verzocht de registraties te verwijderen. De bank heeft het verzoek op 18 oktober 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

[1] Met een staatsgarantie staat de Nederlandse overheid garant voor een onderneming die een lening wil afsluiten, maar zelf niet in staat is voldoende zekerheid aan de bank te bieden.

2.9 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank voor de Staatsgarantie de registratiedatum van de achterstandscode A gewijzigd naar 27 oktober 2020. Dit is namelijk de datum dat vanuit de Staatsgarantieregeling een bedrag van € 17.898,- aan de bank is uitgekeerd. Met dit bedrag is het zakelijk krediet volledig afbetaald.

De vordering en de klacht

2.10 De consument vordert dat de bank de registraties uit het CKI laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt hij dat hij geen risico meer vormt voor zichzelf of voor kredietverstrekkers. Het is namelijk onwaarschijnlijk dat de combinatie van factoren, die zich voordeed toen de achterstand op het krediet was ontstaan, zich nog eens zal herhalen. De consument had samen met zijn medevennoot een restaurant. Toen de medevennoot op enig moment in 2016 uit de onderneming was gestapt, werd de consument geconfronteerd met een hogere werkdruk en uiteindelijk leidde tot een burn-out. Hij kon daardoor niet werken, waardoor er betalingsachterstanden zijn ontstaan.

2.11 De consument heeft zich echter herpakt. Hij heeft een Wsnp-traject gevolgd en hij heeft hulp gezocht bij zijn burn-out klachten. Hij is niet van plan ooit nog eenzelfde onderneming te starten. Verder is de consument sinds 6 jaar in dienst bij een keukenwinkel. Hij werkt in vaste dienst en hij heeft een goed inkomen van € 3.300,- per maand. Ook zijn partner heeft een goed inkomen van € 2.750,- per maand.

2.12 Het raakt de consument persoonlijk dat hij 5 jaar bezig is geweest om zijn schulden af te betalen en dat hij daarna wordt geconfronteerd met een bewaartermijn van nog eens 5 jaar. Hij wil het nare verleden graag achter zich kunnen laten.

Het verweer

2.13 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 om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties moet laten verwijderen uit het CKI. Tussen de consument en de bank bestaat geen geschil over de technische juistheid van de registraties. Dit heeft de consument tijdens de hoorzitting nogmaals uitdrukkelijk bevestigd. De commissie zal daarom alleen op basis van de belangen-afweging beoordelen of de registraties moeten worden verwijderd.

3.2 De commissie merkt nog wel op dat de bijzonderheidscode 2 voor de geldlening met een onjuiste datum in het CKI is geregistreerd.

De geldlening is namelijk bij brief van 12 september 2017 opgeëist en de bank heeft de bijzonderheidscode 2 pas op 14 januari 2018 laten registreren. De registratiedatum had 12 september 2017 moeten zijn. De consument ondervindt echter geen hinder van de latere registratiedatum, gelet op de bewaartermijn van 5 jaar die vanaf 3 november 2021 is aangevangen. De commissie gaat daarom hieraan voorbij en zij gaat over tot het juridisch kader van de belangenafweging.

Het juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 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.

De belangenafweging

3.7 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is onder punt 2.10 en 2.11 van deze uitspraak weergegeven.

De bank heeft gesteld dat haar belang bij het handhaven van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan.

3.8 De commissie volgt de bank op dit moment in haar toelichting dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering en dat kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de recente betaalgeschiedenis van de consument om dit in een kredietaanvraag mee te kunnen wegen.

3.9 Daarbij is van belang dat er sprake was van een problematische schuldsituatie. De totale schuldenlast van de consument was in 2018 opgelopen tot ruim € 300.000,-, waarvan ongeveer € 28.000,- aan schuld bij de bank. Hoewel de schulden waren ontstaan vanwege gebeurtenissen in de zakelijke sfeer, vallen de gevolgen ervan in de risicosfeer van de consument. De bank heeft uiteindelijk in 2021 € 7.500,- van haar totale vordering op de consument afgeboekt. In dit bedrag is de nieuwe vordering op de consument uit hoofde van de staatsgarantie niet meegenomen. Het betreft enkel het bedrag dat bij de bank onbetaald is gebleven. De omvang van de betalings-problemen weegt zwaar en weegt in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.10 In het voordeel van de consument weegt mee dat hij van 2018 tot en met 2021 een Wsnp-traject heeft doorlopen en dit succesvol met een schone lei heeft afgerond. Hij heeft al 6 jaar een vaste baan met een goed inkomen. Ook weegt het in zijn voordeel mee dat het onwaarschijnlijk is dat de problematische situatie uit 2017 zich opnieuw zal voordoen. Naast zijn baan en zijn inkomen heeft de consument geen eigen onderneming meer en hij is niet voornemens deze te gaan starten. Dat maakt dat de kans klein is dat er opnieuw op zakelijk gebied betalingsproblemen ontstaan.

3.11 Naar het oordeel van de commissie kan echter nog niet worden gezegd dat de consument nu structureel financieel stabiel is. Allereerst is daarbij van belang dat het Wsnp-traject pas 1,5 jaar geleden is afgerond. Bovendien is niet uit de overgelegde stukken gebleken dat de consument nu structureel financieel stabiel is. De consument heeft alleen een jaaropgaaf uit 2021 overgelegd. Dat is onvoldoende om het standpunt te dragen dat de consument nu structureel financieel stabiel is. Het gebrek aan stukken is tijdens de hoorzitting aan de consument voorgelegd. De consument heeft tijdens de hoorzitting echter niet meer aanknopingspunten verschaft om op dit punt tot een andere conclusie te komen.

3.12 De commissie heeft er begrip voor dat de registraties de consument aan een nare tijd herinneren. Dit is echter, gelet op alle andere omstandigheden, op dit moment onvoldoende om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitslaan. Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

3.13 Het staat de consument vrij om de bank op een later moment opnieuw te verzoeken de registraties te verwijderen. De bank heeft de consument tijdens de hoorzitting laten weten dat zij opnieuw een belangenafweging maakt, wanneer de consument een verwijderingsverzoek indient dat goed is onderbouwd met de juiste stukken over de huidige financiële situatie.

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 2022, 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (…)*