Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0739

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 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 het Algemeen reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties op haar naam. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. 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 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 hield vanaf 2010 een betaalrekening aan bij de bank waarbij zij tijdens de looptijd meermaals gebruik heeft gemaakt van een roodstandfaciliteit. De laatste roodstandfaciliteit sloot zij af op 20 september 2019.

2.2 In 2018 en in 2019 is de consument door de bank aangeschreven dat zij te lang rood stond. Deze achterstanden zijn telkens op tijd door de consument aangezuiverd.

2.3 In maart 2021 heeft de consument schuldhulpverlening ingeschakeld.

2.4 Vanaf mei 2021 is opnieuw een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft de consument op 11 mei 2021, 10 juni 2021, 12 juli 2021 en 11 augustus 2021 brieven gestuurd met het verzoek de achterstand aan te zuiveren.

2.5 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank het krediet op 8 september 2021 opgezegd en de volledige roodstand van op dat moment € 524,05 opgeëist. De consument heeft tot 8 oktober 2021 de tijd gekregen om de vordering te voldoen.

2.6 Op 14 september 2021 heeft de bank telefonisch contact gehad met de consument. Tijdens het telefoongesprek heeft de consument medegedeeld dat zij een budgetbeheerder heeft ingeschakeld en bezig is met een schuldhulpverleningstraject.

2.7 Omdat betaling is uitgebleven is op 8 oktober 2021 een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De consument is hierover bij brief van 8 oktober 2021 geïnformeerd en verzocht om de vordering voor 25 oktober 2021 te voldoen. In de brief is tevens opgenomen dat als zij niet binnen die termijn betaalt, ook een achterstand zal worden gemeld bij het BKR.

2.8 Nadat betaling opnieuw is uitgebleven heeft de bank de vordering overgedragen aan een deurwaarder. Op 2 november 2021 heeft zij een achterstandscode laten registreren in het CKI van het BKR.

2.9 Op 6 december 2021 heeft de deurwaarder de vordering van de bank ingediend bij de schuldhulpverlener van de consument. De vordering bedroeg op dat moment € 527,12. Door de schuldhulpverlener is een voorstel gedaan tot terugbetaling van de gehele vordering binnen 36 maanden. Dat voorstel is op 12 april door de deurwaarder geaccepteerd.

2.10 De consument heeft het schuldhulpverleningstraject in korte tijd afgerond. Op 15 februari 2023 is de vordering van de bank volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.11 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op haar naam en vordert verwijdering van deze registraties. Zij voert aan dat de registraties niet terecht zijn omdat de brieven van de bank vanaf juni 2021 naar haar oude adres zijn verstuurd. Daarnaast gaf zij sinds april 2021 al haar geld in beheer bij haar schuldhulpverlener en had zij geen invloed meer op het betalen van de vordering. Zij ging ervan uit dat haar schuld-hulpverlener contact zou opnemen met de bank en dat er geen registraties zouden worden geplaatst.

2.12 Zij voert verder aan dat de schulden zijn ontstaan toen haar zusje met haar zoontje bij haar kwam wonen. Omdat de consument een baan had, kreeg haar zusje geen uitkering meer en moest de consument alles voor haar zusje betalen. Zij heeft inmiddels een stabiel inkomen en komt al haar betalingsverplichtingen na. De consument heeft erg haar best gedaan om uit de schuldenproblematiek te komen en heeft het schuldhulpverleningstraject in minder dan een jaar al afgerond. Haar belang bij verwijdering van de registraties is erin gelegen dat zij een lening wil afsluiten om een koelkast en een kookstel te kunnen kopen. Met haar inkomen kan zij dat niet in één keer betalen. Daarnaast heeft zij momenteel meerdere betalingsregelingen lopen. Zij wil graag een lening afsluiten om daarmee al haar schulden af te lossen, zodat zij nog maar één bedrag per maand aan één partij hoeft te betalen, waardoor het overzichtelijk blijft. Zij wil daarom graag van de negatieve BKR-registraties af.

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 draait deze zaak om?

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

Het Algemeen reglement CKI

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] De bank is verplicht het te melden als zij een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[4]

Zijn de registraties in overeenstemming met het reglement CKI?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake was van een achterstand.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De bank heeft aangetoond dat zij de consument meerdere brieven heeft gestuurd over de achterstand, waarvan laatstelijk de brief van 8 oktober 2021. In die brief, en ook in de brieven van 10 juni 2021 en 11 augustus 2021, is de consument erop gewezen dat een achterstandscode zal worden geregistreerd als zij de openstaande vordering niet binnen de gestelde termijn betaalt. De consument heeft daartegen ingebracht dat sommige van deze brieven zijn verstuurd naar haar oude adres. Dat kan haar echter niet baten. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om een verhuizing door te geven aan de bank. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dan ook voldaan aan de verplichting om een vooraankondigingsbrief te versturen. Overigens begrijpt de commissie uit de stellingen van de consument dat zij niet betwist dat zij de brief van 10 juni 2021 heeft ontvangen.

3.4 Wat de bijzonderheidscode 2 betreft, stelt de commissie vast dat de vordering volledig is opgeëist. Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is in beginsel geen vooraankondigingsbrief vereist.

3.5 Voor zover de consument heeft gesteld dat de registraties ten onrechte zijn geplaatst omdat zij het schuldhulpverleningstraject al was gestart, overweegt de commissie het volgende. Dat de consument in een schuldhulpverleningstraject zat betekent op zichzelf niet dat de registraties niet terecht en in overeenstemming met het reglement CKI zijn. De consument draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de betalingsproblemen en de bank is op haar beurt gehouden aan het reglement CKI.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de registraties in overeenstemming zijn met het algemeen reglement CKI.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.7 De commissie leest in de stellingen van de consument een verzoek tot verwijdering omdat zij daar een zwaarwegend belang bij heeft. Dat verzoek 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.

3.8 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-registraties 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.

3.9 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 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 persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.10 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

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.12 Hoewel het bewonderenswaardig is dat de consument actie heeft ondernomen door schuldhulpverlening in te schakelen en het traject dat daarop volgde binnen een jaar heeft afgerond, neemt dat niet weg dat sprake was van een problematische schuldensituatie. Uit de stukken blijkt dat de schuld aan de bank niet de enige schuld was die de consument had. Ook nu nog blijkt uit de stellingen van de consument dat zij meerdere betalingsregelingen heeft lopen en weinig overhoudt van haar inkomen. Daar komt bij dat (op dit moment) geen sprake is van een vast dienstverband bij haar werkgever. Van een stabiele financiële situatie kan (nog) niet worden gesproken.

3.13 Bij het beoordelen van de financiële stabiliteit van de consument weegt ook mee dat er pas een jaar en vijf maanden is verstreken sinds er een werkelijke einddatum is geregistreerd. Dit is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een dusdanig financieel stabiele situatie dat er geen risico meer bestaat op nieuwe achterstanden. De totale bewaartermijn voor BKR-registraties is in beginsel vijf jaar en is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om een financiële stabiliteit op te bouwen.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.14 Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te kunnen nemen van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan en is er een belang om de consument te beschermen tegen overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. De vordering wordt afgewezen.

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 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 [doorhalen wat niet van toepassing is], 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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 eenentwintig (21) dagen 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 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de 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 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.

(...)