Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0724

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft gevorderd dat de bank de aan zijn naam gekoppelde BKR-registraties verwijdert. De bank heeft zich hier tegen verzet. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan zodat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. De vordering 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 Partijen 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 bij de bank een betaalrekening aan. Aan de betaalrekening was een roodstandfaciliteit gekoppeld met een bestedingslimiet van € €1.000,-. In de overeenkomst staat dat per maand minimaal een bedrag van € 20,- op de betaalrekening moet worden bijgeschreven. Daarnaast had de consument sinds 15 december 2010 een doorlopend krediet van € 16.500,- bij de bank. Dit bedrag had hij volledig opgenomen.

Sinds mei 2015 is er sprake van een betalingsachterstand op het doorlopend krediet. Daarnaast is er op enig moment in 2015 een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening ontstaan.

Feiten met betrekking tot het doorlopend krediet

2.2 De bank heeft de consument per brief van 6 mei 2015 (eerste verzoek) en 1 juni 2015 (herhaald verzoek) gevraagd telefonisch contact met haar op te nemen, hetgeen hij niet heeft gedaan. Bij brief van 27 juli 2015 heeft de bank de consument laten weten dat er een betalingsachterstand is van € 660,- en dat hij dit bedrag meteen moet voldoen.

2.3 De bank heeft op 11 oktober 2015 een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) laten registreren.

2.4 Op 2 november 2015 hebben partijen een betalingsregeling getroffen. De consument is de betalingsregeling niet nagekomen waarna de bank hem per brief van 17 december 2015 in gebreke heeft gesteld. Om te voorkomen dat de doorlopend kredietovereenkomst wordt beëindigd en de openstaande schuld wordt opgeëist, moest de consument de achterstand van € 1.980,- voor 1 januari 2016 voldoen. De bank heeft de consument gewezen op het feit dat zij rechtsmaatregelen kan nemen en dat zij verplicht is de opeising te melden bij het BKR. De consument heeft aan het verzoek van de bank geen gehoor gegeven.

2.5 Per brief van 21 januari 2016 heeft de bank het doorlopend krediet beëindigd en de lening ter hoogte van € 16.543,96 plus rente opgeëist.

2.6 Op 22 januari 2016 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten toevoegen aan de reeds bestaande achterstandsmelding (A)voor het doorlopend krediet.

2.7 Op enig moment is het dossier overgedragen aan de deurwaarder. Op 9 juni 2017 is de consument door de rechtbank Rotterdam bij verstek veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 17.965,92 aan de bank, te vermeerderen met rente en proceskosten.

Feiten met betrekking tot de roodstandfaciliteit op de betaalrekening

2.8 Per brief van 5 augustus 2015 heeft de bank de consument gewezen op de ongeoorloofde debetstand van € 1.008,67 die voor 19 augustus 2015 moet worden betaald. Uit deze brief blijkt verder dat de consument al meerdere keren is aangeschreven en dat (i) hij eerder is gevraagd de ongeoorloofde debetstand aan te zuiveren, (ii) hij is gewezen op het feit dat de bank rechtsmaatregelen kan treffen en (iii) de bank verplicht is achterstanden te melden bij het BKR.

2.9 De bank heeft op 11 september 2015 een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR laten registreren.

2.10 Per brief van 4 januari 2016 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn betaalrekening en bankpas zijn geblokkeerd zolang de betalingsachterstand niet is ingelopen. De betalingsachterstand moest voor 15 januari 2016 zijn ingelopen om te voorkomen dat de bank de roodstandfaciliteit zou beëindigen en het uitstaande saldo in een keer zou opeisen.

2.11 De bank heeft de roodstandfaciliteit per brief van 1 februari 2016 opgezegd.

2.12 Op 20 mei 2016 heeft de bank in het CKI van het BKR een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten toevoegen.

2.13 Op enig moment is het dossier overgedragen aan de deurwaarder. Op 9 juni 2017 is de consument door de rechtbank Rotterdam bij verstek veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 2.073,59 aan de bank, te vermeerderen met rente en proceskosten.

Overige feiten en omstandigheden

2.14 Als gevolg van omstandigheden (waarover meer in 2.18) is de consument in een problematische schuldensituatie beland. De consument had meerdere schuldeisers en er waren meerdere beslagen op zijn loon gelegd. In 2020 is de consument met zijn gezin uit de woning gezet. Sindsdien heeft hij geen eigen woning en is hij dakloos.

2.15 Op 18 mei 2023 heeft de consument de schuld met betrekking tot de roodstandfaciliteit volledig afbetaald. De bank heeft per die datum een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. Op 5 juli 2023 heeft de consument met behulp van een derde de volledige vordering van € 19.222,91 voldaan waarna de bank per die datum een werkelijke einddatum in het CKI heeft laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.16 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst, dan wel verkorting van de duur daarvan. De consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd.

2.17 De problematische schuldensituatie is ontstaan doordat de consument door de rechter is veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 260.000,- aan een voormalig werkgever vanwege de schending van een (non-)concurrentiebeding. De werkgever heeft vervolgens loonbeslag laten leggen. Hierdoor hield de consument niet genoeg geld over om alle lasten te betalen en zijn bij verschillende schuldeisers betalingsachterstanden ontstaan. De schuldensituatie was zo problematisch dat dit uiteindelijk heeft geleid tot een uithuiszetting in 2020. De consument vindt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij het behoud daarvan. De consument heeft zonder gebruik te maken van een schuldsaneringsregeling al zijn schulden afbetaald. Hij heeft een goede baan die hem in staat stelt om een eigen woning te kopen en de BKR-registraties staan hieraan in de weg. Sinds de uithuiszetting is de consument dakloos en is hij genoodzaakt afwisselend bij zijn ouders, broer, hotels en campings te overnachten.

2.18 Daarnaast kan hij ook in de huursector geen betaalbare woning vinden. Vanwege de hoogte van zijn inkomen komt hij niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Bij veel particuliere verhuurders komt hij vanwege de BKR-registraties niet in aanmerking voor een woning.
De consument heeft het vermoeden dat hij vanwege de uithuiszetting op een zwarte lijst van huurders staat. Dit vermoeden heeft de consument omdat hij, ondanks de hoogte van zijn inkomen, steeds niet voor een huurwoning in aanmerking komt. Het niet hebben van een eigen (woon)plek trekt een zware last op het geestelijk welzijn van de consument. Daarnaast is de consument met zijn ex-partner al jaren in een juridische strijd verwikkeld over de omgangsregeling met zijn twee kinderen. De kans bestaat dat de omgangsregeling wordt hervat en/of dat de kinderen aan hem worden toegewezen. De consument kan zijn kinderen dan echter niet ontvangen omdat hij geen eigen woning heeft. De registraties hoeven niet meteen verwijderd te worden maar het zou fijn zijn als de termijn naar twee jaar zou kunnen worden verkort. Zo heeft de consument een moment om naar toe te leven.

Het verweer

2.19 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst. De consument vindt echter dat deze in het kader van een belangenafweging verwijderd moeten worden. De bank heeft dit betwist.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking 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 registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoons-gegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.
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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.8 De consument stelt dat hij op dit moment financieel stabiel is: hij heeft een goed inkomen bij zijn huidige werkgever en heeft een paar duizend euro aan spaargeld. De commissie merkt daarbij echter op dat deze financiële stabiliteit (mede) het gevolg is van het feit dat een derde de consument te hulp is geschoten door zijn schuld bij de bank af te betalen.[3] Dat het de consument op eigen kracht was gelukt om zijn schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. Hoewel de consument stelt dat het bedrag door de derde aan hem is geschonken, heeft de consument daar geen bewijs van overgelegd. De commissie kan er daarom niet van uitgaan dat daadwerkelijk sprake is van een schenking en hij niet gehouden is het gehele bedrag terug te betalen.

3.9 Verder weegt de commissie mee dat de schulden in mei en augustus 2015 zijn ontstaan en uiteindelijk pas in mei, respectievelijk juli 2023 zijn voldaan. Het heeft dus 8 jaar geduurd voordat de consument zijn schulden bij de bank had afbetaald.

---

[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] Over de aflossing van de andere schulden heeft de commissie geen informatie.

De periode die sinds het plaatsen van de werkelijke einddatum is verstreken is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico bestaat op nieuwe schulden. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.10 Verder weegt mee dat het contact tussen de bank de consument in de jaren na het ontstaan van de schulden moeizaam verliep. De consument reageerde niet of nauwelijks op contact-verzoeken, kwam betalingsregelingen niet na en was op een gegeven moment niet meer bereikbaar voor de bank. Uiteindelijk heeft de bank een deurwaarder ingeschakeld, die op zijn beurt naar de rechter is gestapt om de vordering voldaan te krijgen. Ook is niet komen vast te staan dat de consument in het geheel niet in aanmerking komt voor een huurwoning in de particuliere sector.

3.11 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een (zwaar) belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, en de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, zijn de problemen gezien het voorgaande dusdanig ernstig geweest – en hebben deze lang geduurd – dat potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie is er daarnaast ook (nog) geen absolute noodzaak de registraties te verwijderen. Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de huidige situatie van de consument, is dat onvoldoende om het belang van de bank en andere kredietverstrekkers niet zwaarder te laten wegen dan dat belang van de consument. Allereerst is de verstreken periode van de bewaartermijn daarvoor te kort. Daarbij speelt het risico op overkreditering, mede gelet op de betaalhistorie van de consument, ook een belangrijke rol. Zeker nu voor de commissie niet vaststaat dat de consument op dit moment geen uitstaande schulden meer heeft. De consument heeft verder gesteld dat de mogelijkheid bestaat dat zijn kinderen aan hem worden toegewezen. Naar de commissie begrijpt loopt hier nog een procedure bij de rechter over en is hier dus nog geen duidelijkheid over.

3.12 Gelet op het vorenstaande ziet de commissie geen aanleiding om de duur van de BKR-registraties nu al te verkorten naar twee jaar. Zij kan namelijk niet inschatten hoe de financiële situatie van de consument er tegen die tijd uitziet. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging zal maken als er (i) een langere periode van de bewaarperiode van vijf jaar is verstreken (dan nu ruim 1 jaar), (ii) de consument zich dan (nog) in een financiële stabiele situatie bevindt en/of (iii) als vaststaat dat de kinderen van de consument daadwerkelijk aan zijn zorg zijn toevertrouwd en er daardoor een absolute noodzaak bestaat om een (huur)woning te vinden.

3.13 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat 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, 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 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;

   (...)

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.*

   (...)