

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0034

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	15 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de door de bank geplaatste negatieve BKR-registraties (een achterstandsmelding (A) en een bijzonderheidscode 2). De consument stelt dat de registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering dan wel verkorting van de bewaartermijn. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. De vorderingen worden 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 16 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader, de heer [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 2], analist BKR-desk. De bank werd professioneel vertegenwoordigd door mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat te Den Haag.
- 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 In juni 2018 heeft de consument bij de bank een kredietfaciliteit 'Rabo Kort Roodstaan' afgesloten met een kredietlimiet van € 1.000,- (hierna: het krediet). Het krediet was gekoppeld aan zijn bij de bank afgesloten betaalrekening.

Eén van de voorwaarden van dit product is dat de betaalrekening één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo diende te vertonen. Daarnaast was aan zijn betaalrekening een creditcard gekoppeld. De creditcard kende een bestedingslimiet van € 1.800,-. De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

- 2.2 Kort na het afsluiten van het krediet zijn er ongeoorloofde overschrijdingen ontstaan door afschrijvingen in verband met het creditcardgebruik. In augustus 2018 hebben de bank en de consument een betalingsregeling afgesproken. Vanwege het niet nakomen van de betalingsregeling door de consument, heeft de bank de consument diverse aanmaningsbrieven gestuurd. In deze brieven heeft de bank de consument erop gewezen dat de bank verplicht is de achterstand bij BKR te melden als er niet aan het betalingsverzoek werd voldaan. Omdat de consument niet aan het verzoek heeft voldaan, heeft de bank op 9 oktober 2018 de regeling beëindigd en de vordering volledig opgeëist. Op 6 november 2018 heeft de bank de opeising bij BKR gemeld en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI bij BKR laten registreren. Op 3 januari 2019 heeft de bank bij BKR de achterstand gemeld en een code A laten registreren. Omdat het de bank niet lukte om met de consument tot een oplossing te komen, heeft de bank de vordering overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).
- 2.3 De deurwaarder heeft met de consument een betalingsregeling afgesproken. Omdat de consument de betalingsafspraken niet nakwam, heeft de deurwaarder de consument op verzoek van de bank gedagvaard. De consument is toen niet op de zitting verschenen. Bij verstekvonnis van 29 augustus 2019 heeft de rechter de vordering van de bank toegewezen.
- 2.4 In de periode hierna heeft de consument zes betalingen gedaan van ongeveer € 50,-. Vanaf november 2020 heeft de consument drie jaar lang niets betaald. In oktober 2023 heeft de consument contact opgenomen met de deurwaarder omdat hij de openstaande vordering in één keer wilde betalen. Op 1 november 2023 heeft de consument de gehele vordering voldaan en heeft de bank die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.5 De consument heeft de bank gevraagd de 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 hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de bank de registraties verwijdt of dat de bank de bewaartermijn van de registraties verkort.

Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

- 2.7 De registraties belemmeren de consument en zijn partner bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuwe woning. De consument en zijn partner willen stappen ondernemen in hun relatie en willen graag een nieuwe woning aankopen. Hierbij speelt ook mee dat de huidige huurovereenkomst per april 2025 zal aflopen. De huidige huurwoning is voor hen niet een woning waar zij langere tijd willen verblijven en waar zij hun gezin zouden willen stichten. Als gevolg van de registraties zullen zij niet eerder dan in 2028 een woning kunnen aankopen en zijn zij genoodzaakt hun toekomstplannen wat betreft hun woonbehoefte en het stichten van een gezin uit te stellen.
- 2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Bij het afsluiten van het krediet was de consument studerende en was hij bezig met het opbouwen van zijn carrière. De consument is in die periode ook verhuisd. De consument kan zich niet herinneren of hij zijn adreswijzingen juist heeft doorgegeven. Om die reden kan het zijn dat hij niet de beschikking heeft gehad over de brieven die aan hem zijn gestuurd. Doordat de consument niet op de hoogte was van de vordering is hij de vordering uit het oog verloren en zijn de betalingsachterstanden verder opgelopen. Nadat de consument kennis heeft genomen van de vordering heeft hij contact gezocht met de deurwaarder en een betalingsregeling getroffen. In november 2023 heeft de consument de vordering geheel voldaan.
- 2.9 De consument geeft aan dat zowel hij als zijn partner financieel stabiel zijn. Op dit moment heeft de consument geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of achterstanden. De partner van de consument heeft een vaste baan en een spaarrekening waar zoveel mogelijk op wordt gespaard. Op basis van hun inkomens en eigen vermogen zou het aankopen van een woning mogelijk moeten zijn. De consument heeft zelfreflectie getoond en heeft erkend dat hij in het verleden fouten heeft gemaakt, welke hem ook zijn aan te rekenen. De consument is geen wanbetaler of risicogeval waartegen de financiële sector beschermd moet worden.
- 2.10 De gebeurtenissen van de afgelopen tijd hebben ervoor gezorgd dat de consument op dit moment zowel fysiek als mentaal een zware periode doormaakt. Graag wil hij zo spoedig mogelijk tot een oplossing komen, zodat hij samen met zijn partner aan een toekomst kan gaan bouwen en een gezin kan gaan stichten.

Het verweer

- 2.11 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 om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen, dan wel de bewaartermijn moet verkorten. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de 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.
- 3.4 De 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 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. 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.¹
- 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 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

¹ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.7 tot en met 2.10.
- 3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De consument heeft geruime tijd te maken gehad met betalingsproblemen die lang hebben aangehouden. Het traject bij de deurwaarder is zeer moeizaam verlopen. In de periode van 1 augustus 2019 tot 30 november 2020 heeft de consument slechts zes betalingen gedaan van ongeveer € 50,-. Vervolgens is er drie jaar lang niets betaald. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Overige kredietverstrekkers hebben er belang bij om op de hoogte te zijn van de betaalgeschiedenis van de consument.
- 3.9 De bank acht het niet aannemelijk dat de consument de vordering van de bank uit het oog was verloren. Tot halverwege 2021 hebben de consument en de deurwaarder regelmatig contact gehad. Daarna is het contact verminderd. De bank merkt hierbij op dat het primair de verantwoordelijkheid is van de consument om aan de financiële verplichtingen te voldoen. Voor zover de consument de vordering al was vergeten, komen de gevolgen hiervan voor zijn rekening.
- 3.10 De bank begrijpt dat de consument graag een woning wil kopen met het oog op de toekomst. De consument heeft echter onvoldoende toegelicht waarom hij niet kan wachten met het kopen van de woning tot de registratietermijn is verstreken of waarom het (tijdelijk) huren van een andere woning geen optie is. De stelling dat de huurovereenkomst in april 2025 afloopt is door de consument niet onderbouwd, aldus de bank.
- 3.11 Volgens de bank blijkt niet dat er hier sprake is van een gezonde en stabiele financiële situatie en is het veel te vroeg om tot verwijdering van de registraties over te gaan. De consument heeft er vijf jaar over gedaan om de vordering van de bank terug te betalen. Dat de consument thans een stabiel inkomen heeft is positief, maar onvoldoende om vast te kunnen stellen dat de consument in staat is een buffer op te bouwen om financiële tegenvallers te kunnen opvangen. Uit het door de consument ingediende overzicht van de spaarrekening van de partner blijkt niet dat de consument zelf ook kan sparen. Het kopen van een woning brengt een grote en lange financiële verantwoordelijkheid met zich mee. De bewaartermijn van een BKR-registratie is vijf jaar. Van deze termijn is pas een korte tijd verstreken. Deze termijn is juist bedoeld om een financieel stabiele situatie op te bouwen en om aan te tonen deze ook vast te kunnen houden.

- 3.12 Hoewel de bank begrip heeft voor de wens van de consument, meent de bank dat het aangevoerde belang vroegtijdige verwijdering van de registraties niet rechtvaardigt. De belangenafweging door de bank kan in de toekomst anders uitvallen. De consument heeft het recht om op een later moment een nieuw verwijderverzoek in te dienen. Daarbij geldt dat de kans op vroegtijdige verwijdering in ieder geval toeneemt naarmate de financiële situatie gezonder en stabiel is en naarmate er meer tijd is verstreken, aldus de bank.
- 3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.14 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet om zijn financiële situatie te verbeteren en heeft erkend dat hij in het verleden fout heeft gehandeld. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk geheel heeft voldaan, doet dit niet af aan het feit dat hier sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen en de bank de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.
- 3.15 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De consument beschikt nu weliswaar over een stabiel inkomen en de vaste lasten van de consument zijn verminderd, maar van een structurele bijdrage aan het spaarsaldo is, zoals door de consument tijdens de zitting ook bevestigd, nog te weinig gebleken. Daarbij is van belang dat de consument pas in november 2023 de vordering geheel heeft voldaan en er dus pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie dan ook te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.
- 3.16 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. De stelling van de consument dat de huurovereenkomst in april 2025 eindigt, is onvoldoende onderbouwd. Evenmin is gebleken dat de consument geen andere woning zou kunnen huren.
- 3.17 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag aan hun toekomst willen bouwen en er naar uitzien binnen korte tijd een gezin te kunnen stichten.

Tijdens de zitting heeft de consument nogmaals aangegeven hoe zwaar dit belang voor hem en zijn partner weegt. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas zeer recent volledig is voldaan. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, bijvoorbeeld drie jaar, en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn.

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 2024, 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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 rechtsovereenkomst.

(...)