Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0014

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A. h.o.d.n. Fideaal B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. 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 zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 31 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument samen met zijn partner aanwezig. Namens de bank was aanwezig de heer [naam 1] (afdeling bijzonder beheer). De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. M. van den Broek (advocaat).

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 Op 22 januari 2008 heeft de consument bij (de rechtsvoorganger van) de bank een doorlopend krediet gesloten van € 10.600,-. Eind 2008 zijn achterstanden ontstaan in de betalingen van de consument aan de bank.

2.2 Op 16 april 2009 heeft de bank de consument per brief een laatste aanmaning gestuurd. In die brief is ook aangekondigd dat de bank de betalingsachterstand van de consument zal melden bij Stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR). Op 7 mei 2009 heeft de bank bij het BKR de achterstand gemeld en is code 'A' geregistreerd in het Centraal Kredietregistratie Informatiesysteem (verder: CKI). Op 22 maart 2010 heeft de bank het doorlopend krediet opgeëist en daarbij heeft de bank bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. De vordering is vervolgens door de bank uit handen gegeven aan de deurwaarder.

2.3 In 2014 heeft de consument zich gewend tot de gemeente voor schuldhulpverlening. Op 22 juli 2014 bedroeg de totale schuldenlast van de consument circa € 28.604,-. In 2016 is de schuldhulpverlening van de gemeente aan de consument vroegtijdig beëindigd. In hetzelfde jaar heeft de deurwaarder de consument gewaarschuwd dat er beslag op zijn loon zou worden gelegd, waarna de deurwaarder en de consument een betalingsregeling hebben getroffen. Deze betalingsregeling werd niet elke keer door de consument nagekomen.

2.4 Sinds 2017 is de consument in dienst bij [naam werkgever]. en op enig moment heeft hij een contract verkregen voor onbepaalde tijd. Op 3 september 2020 heeft de consument de schuld bij de bank (bijna volledig) afbetaald. De bank heeft per 30 september 2020 de werkelijke einddatum in het CKI laten registreren.

2.5 Op 20 oktober 2021 heeft de consument de bank per e-mail gevraagd om verwijdering van zijn BKR-registraties. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en de klacht

2.6 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De BKR-registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft in de periode van 2010 tot 2012 een zwervend bestaan geleid (mede) als gevolg van een relatiebreuk. Op dat moment was hij niet in staat om in zijn levensonderhoud te voorzien op basis van een stabiel inkomen uit arbeid. De consument was ook fysiek niet in staat om een regeling te treffen, omdat hij circa anderhalf jaar (2013-2014) in detentie heeft gezeten. De consument kon hierdoor niet zijn financiën beheren. Het in 2014 aangevraagde schuldhulp-verleningstraject bij de gemeente verliep niet goed door de vele wisselingen van bewindvoerders. Door verloop van tijd en opeenstapeling van schulden was de consument het overzicht verloren.

- De bank dient niet aan zijn betaalmoraal te twijfelen. Het was altijd de intentie van de consument geweest om de vorderingen geheel te voldoen. De consument kon er destijds voor kiezen om de WSNP aan te vragen, maar dat heeft hij bewust niet gedaan. Had hij dit wel gedaan dan zou slechts een klein deel van de schulden zijn afbetaald.

- Daarnaast heeft de consument inmiddels een stabiele relatie en een stabiele financiële positie. De consument heeft een bestendig inkomen, aangezien hij sinds 2017 over een goede baan beschikt met (inmiddels) een contract voor onbepaalde tijd. De consument heeft verder geen lopende leningen, problematische schulden, betalingsregelingen of betalingsachterstanden. Ook volgt uit het CKI dat er slechts sprake is van twee registraties die in dezelfde periode zijn ontstaan.

- De consument heeft een groot belang bij de verwijdering van de BKR-registraties, omdat de registraties hem onevenredig beperken in zijn financiële vrijheid en mogelijkheden. De consument en zijn partner zouden graag de woning willen kopen waarin zij momenteel wonen en die zij huren van de schoonvader van de consument. Op deze wijze hopen zij een bestendige woonruimte voor hun gezin te verkrijgen. Door de BKR-registraties krijgen de consument en zijn partner de financiering echter niet rond. Omdat de schoonvader van de consument de woning heeft aangekocht voor zijn pensioen en hij inmiddels al op leeftijd is, is het van belang de aankoop op korte termijn te doen om daarmee hun (schoon)vader extra financiële ruimte te geven. Aangezien de schoonvader van de consument op korte termijn over zijn geld wil beschikken zullen de consument en zijn partner op zoek moeten naar een andere woning in de vrije huursector als zij de woning niet kunnen aankopen. Zij willen echter niet weg uit de woonplaats waar zij wonen wegens werk en (schoon)ouders op leeftijd. Verder kunnen de consument en zijn partner op basis van hun maximale leencapaciteit in aanmerking komen voor een lening voor de woning.

Het verweer

2.7 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden en zij zal dit hierna toelichten.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt vast dat de registraties technisch juist zijn. De bank heeft de consument gewaarschuwd voor de plaatsing van de A-codering door op 16 april 2009 een schriftelijke vooraankondiging van de registratie te versturen naar het bij de bank bekende adres van de consument, waarna op 7 mei 2009 de achterstand (A-codering) door de bank bij het BKR is gemeld. Ook de bijzonderheidscode 2 is technisch juist; daarvoor is geen vooraankondiging vereist.

3.3 De commissie merkt overigens op dat de juistheid van de registraties niet door de consument wordt betwist. Tussen partijen is daarom niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn.

Het juridisch kader voor de registraties in het BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie 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.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste 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.[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 (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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.

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

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.

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

De afweging van de belangen van de consument en de bank

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.6.

3.9 De bank heeft gesteld dat de BKR-registraties een juist en volledig beeld geven van de (recente) betaalgeschiedenis van de consument en overige kredietverstrekkers er belang bij hebben om deze betaalgeschiedenis in te zien. Gezien het moeizame incassotraject en de duur van de financiële problemen, zijn de registraties nog steeds proportioneel. De BKR-registraties dienen ook ter bescherming van de consument tegen overkreditering. De bank heeft geen, dan wel onvoldoende informatie over de huidige schuldenlast, het spaarvermogen en het vaste lasten- en uitgavenpatroon van de consument. Volgens de bank is er daarom onvoldoende informatie beschikbaar om te concluderen dat de consument beschikt over een gezonde en stabiele financiële situatie. Bovendien is het te vroeg om te kunnen spreken van financiële stabiliteit, nu de vordering pas eind september 2020 (bijna) volledig is voldaan.

3.10 Verder heeft de bank gesteld dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat hij met zijn partner op straat komt te staan als zij de woning niet op korte termijn kopen. De bank acht het niet aannemelijk dat er niet gewacht kan worden met de koop van de woning tot de reguliere registratietermijn is verstreken. Daarnaast is volgens de bank niet gebleken dat de consument daadwerkelijk een hypotheekaanvraag heeft gedaan, welke aanvraag is afgewezen enkel en alleen vanwege de registraties bij het BKR. Een antwoord op een vraag per e-mail is niet te beschouwen als afwijzing voor een hypotheekaanvraag. Volgens de bank zijn er wel mogelijkheden om een hypothecaire geldlening te sluiten met een BKR-registratie.

3.11 Hoewel de commissie het bewonderenswaardig vindt hoe de consument uiteindelijk zijn schuldenproblematiek heeft opgelost, komt zij tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder en hij heeft zijn schuld bij de bank (bijna) volledig afgelost. Ook heeft hij inmiddels een vaste baan, heeft hij alle overige schulden afgelost en geen nieuwe schulden gemaakt. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument. Daar staat tegenover dat sprake is geweest van een langdurig en moeizaam incassotraject, waarbij de vordering uit handen is gegeven aan een deurwaarder.

Het heeft in totaal meer dan tien jaren geduurd voordat de schuld door middel van een betalingsregeling (bijna volledig) is ingelost. Deze betalingsregeling is niet altijd even goed nagekomen. Daarnaast was de schuldenproblematiek aanzienlijk en was de schuld bij de bank niet de enige schuld die tot een BKR-registratie heeft geleid.

3.12 De commissie begrijpt de wens van de consument en zijn partner om de woning van hun (schoon)vader over te nemen. Echter, de enkele wens van de consument om een woning te kopen is onvoldoende om een terechte BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De consument heeft de noodzaak om nu tot het kopen van de woning over te gaan onvoldoende onderbouwd. De commissie is niet gebleken dat de consument en zijn partner daadwerkelijk de woning, die eigendom is van de schoonvader van de consument, zullen moeten verlaten als zij niet op zeer korte termijn tot aankoop overgaan. Daarnaast staat niet vast dat het verkrijgen van een hypotheek de enige manier is waarop de consument en zijn partner hun (schoon)vader de benodigde financiële ruimte kunnen bieden. Zo kunnen de consument en zijn partner ook de huur die zij betalen aan hun (schoon)vader verhogen.

3.13 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, is de commissie van oordeel dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaalhistorie en dient de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering.

3.14 Tot slot merkt de commissie op dat, hoewel het op dit moment te vroeg is om de achterstandscodering en bijzonderheidscodering te verwijderen, het de consument vrij staat om op een later moment de bank weer te verzoeken een belangenafweging te maken. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument dan kan aantonen dat hij (nog steeds) financieel stabiel is en er een noodzaak is ontstaan het huis van zijn schoonvader te kopen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

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.

(…)

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 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

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.*

(…)

10 *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:*

a een onterechte registratie;

b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;

c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15

WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 *De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:*

(…)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(…).

Artikel 39

VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)

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.*

(…)

Relevante artikelen uit de 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;

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.