Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0864

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2 in het CKI. De consument stelt dat zij door de negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 Sinds 2010 hield de consument een betaalrekening bij de bank met een kredietfaciliteit van € 1.000,- (hierna: het krediet).

2.2 Vanaf 2015 zijn er regelmatig ongeoorloofde roodstanden op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft meerdere brieven gestuurd waarin de consument werd verzocht het krediet aan te zuiveren en gewaarschuwd dat bij uitblijven van betalingen dit kan leiden tot een negatieve registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument op de diverse aanmaningen van de bank, heeft de bank op 4 juli 2016 het krediet van de consument beëindigd. Op 29 augustus 2016 heeft de bank de achterstand (A) gemeld bij het BKR. Per gelijke datum heeft de bank de bijzonderheidscode 2 (opeising) bij het BKR laten registreren.

2.3 De bank heeft in oktober 2016 een betalingsregeling getroffen met de consument. Omdat de consument de regeling niet is nagekomen heeft de bank in april 2017 de vordering overgedragen aan een deurwaarder. De vordering was op dat moment € 2.086,-. In november 2019 heeft de consument de vordering volledig voldaan. Naar aanleiding daarvan heeft de bank op 21 november 2019 een werkelijke einddatum bij de registraties in het CKI laten plaatsen. De registraties blijven in verband met de bewaartermijn van vijf jaar tot 21 november 2024 zichtbaar.

2.4 In februari 2022 heeft de consument de bank verzocht om de registraties te verwijderen. Op 16 maart 2022 heeft de bank dit verzoek afgewezen. Per brief van 6 april 2022 heeft de vertegenwoordiger van de consument bezwaar gemaakt tegen de afwijzing. Op 8 april 2022 heeft de bank aangegeven bij haar standpunt te blijven, waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument woont sinds 2012 in een huurwoning. Deze woning is verouderd en slecht geïsoleerd. Zij heeft de wens een woning te kopen met minder hoge woonlasten. Een koopwoning biedt haar meer zekerheid en levert haar meer financiële voordelen op dan een huurwoning. De negatieve BKR-registraties belemmeren haar bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koopwoning. Gezien de hoogte van haar inkomen komt de consument niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een huurwoning in de vrije sector is door de belemmering van de BKR-coderingen ook geen optie.
- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. Al vroeg in de tienerjaren van de consument ontstonden er problemen in de huiselijke sfeer. Op zestienjarige leeftijd is zij officieel door Jeugdzorg uit huis geplaatst. Bij het bereiken van de leeftijd van achttien jaar stopte de zorg vanuit Jeugdzorg.

Door het wegvallen van de steun en het ontbreken van een goede nazorg, verloor de consument het overzicht over haar financiën en ging het weer bergafwaarts. Na diverse omzwervingen is de consument in 2010 naar een beschermende woonvorm verhuisd. Hier kreeg zij hulp om haar financiële situatie weer op orde te brengen. In dat jaar heeft zij ook het krediet bij de bank afgesloten. In 2011 is de consument gaan samenwonen met haar toenmalige partner met wie zij twee kinderen heeft gekregen. Voor de consument volgde toen een zeer zware periode gekenmerkt door fysiek en geestelijk geweld. Opnieuw kreeg de consument te maken met schulden. Hoewel zij heeft geprobeerd aan haar betaalverplichtingen te voldoen, heeft zij niet kunnen voorkomen dat er in 2016 toch een achterstand door de bank bij het BKR is gemeld. In datzelfde jaar heeft zij haar relatie verbroken. In 2017 heeft de consument via de gemeente deelgenomen aan een project gericht op mensen die een lange tijd te maken hebben gehad met huiselijk geweld en hoe hiermee om te gaan. Dit heeft er onder andere toe geleid dat zij in 2019 verschillende diploma's heeft behaald en al haar schulden heeft voldaan. Sinds 2020 heeft de consument een vast dienstverband bij de Belastingdienst.

– De situatie van 2016 is in geen geval meer te vergelijken met de huidige situatie. Ondanks haar problemen heeft de consument altijd de volledige verantwoordelijkheid op zich genomen. Zodra het mogelijk was heeft zij haar schulden voldaan. Dit getuigt van een sterke betaalmoraal. Inmiddels is de consument volledig financieel stabiel. Zij heeft een vaste aanstelling, een goed inkomen, is schuldenvrij en heeft een bedrag van ruim € 10.000,- aan spaarmiddelen. De consument valt dan ook niet aan te merken als een risicogeval of wanbetaler waartegen de financiële sector zou moeten worden beschermd

Het verweer

2.6 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de coderingen in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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]

3.5 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.

3.6 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.5.

3.7 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk om consumenten te behoeden voor overkreditering of andere (financiële) problemen en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Gedurende een lange periode is er sprake geweest van betalingsproblemen. Ondanks meerdere herinneringen en aanmaningen kwam de consument de gemaakte afspraken niet na. In 2017 heeft de bank een deurwaarder moeten inschakelen om zo tot afwikkeling van de schuld te komen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. De consument heeft de wens binnen twee jaar te verhuizen naar een koopwoning. Zij stelt hierbij dat haar huidige woning verouderd is en slecht geïsoleerd en een koopwoning lagere lasten met zich meebrengt. De bank heeft hiervoor, en voor alle problemen in de privésfeer, begrip maar acht deze wens onvoldoende zwaarwegend om de BKR-registraties vroegtijdig te laten verwijderen. De registraties worden over twee jaar door tijdsverloop verwijderd. De bank ziet geen reden waarom de consument niet zou kunnen wachten met de koop van een nieuwe woning tot de reguliere bewaartermijn is verstreken. De consument heeft er bijna drieënhalf jaar over gedaan om de vordering in 2019 volledig te betalen. De consument is pas sinds begin 2020 in loondienst. In relatie tot de voordien jarenlange bestaande problematische schuldensituatie is het volgens de bank te vroeg om te kunnen spreken van een gezonde en stabiele financiële situatie. Slechts in uitzonderingsgevallen dient het algemeen belang van de BKR-registraties te wijken voor het individueel belang bij verwijdering. Van een dergelijk uitzonderingsgeval is hier geen sprake. Voortijdige verwijdering acht de bank op dit moment dan ook niet aan de orde.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat zij ondanks de zware periode die zij heeft doorstaan, uiteindelijk de vordering van de bank volledig heeft voldaan. Verder stelt de commissie vast dat de consument haar financiële situatie beter op orde heeft. De commissie heeft veel begrip voor de wijze waarop de consument haar leven op orde heeft gekregen. Dat spreekt zeker in haar voordeel. Zij heeft een vast inkomen en lijkt financieel stabieler te zijn en dat valt te prijzen. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de bank zich genoodzaakt zag een deurwaarder in te schakelen. De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in haar specifieke situatie op dit moment noodzakelijk is en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht. Hoewel de consument mede door haar inzet haar persoonlijke en financiële situatie heeft verbeterd, zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment circa drie jaar verstreken en dat is voor de commissie, mede gelet op de omvang van de schuldenproblematiek, onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarbij is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van bijvoorbeeld vier jaar van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn.

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

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 overeenkombst, 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.
(…).

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.

(…)