Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0692

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst, omdat deze naar zijn mening disproportioneel zijn. De bank heeft dit betwist en stelt dat de BKR-registraties gehandhaafd moeten blijven. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de consument zwaarder dan het belang van de bank. De bank dient de registraties met ingang van 17 december 2022 te verwijderen. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

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.

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 had bij de bank een betaalrekening met roodstandfaciliteit.

2.2 Op 3 juni 2019 heeft de bank de consument aangeschreven, vanwege een betalingsachterstand van € 37,62. Deze achterstand is door de consument niet voldaan.

2.3 Op 1 juli 2019 heeft de bank vervolgens de gehele roodstand van € 688,15 opgeëist.

2.4 Op 30 juli 2019 is in het Centraal Krediet Register (CKI) bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) met betrekking tot het krediet zowel een A-codering (achterstand) als een 2-codering (opeising) geplaatst.

2.5 De consument heeft in september 2019 een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder, waarbij de consument de vordering zou voldoen in maandelijkse opeenvolgende termijnen van € 65,-.

2.6 Op 17 december 2019 heeft de consument de gehele resterende vordering voldaan. Deze datum is vervolgens als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.

2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De achterstand is ontstaan doordat de consument destijds geen gebruik meer maakte van de rekening. Op het moment dat hij bekend raakte met de achterstand, had hij niet direct de financiële middelen om deze in te lopen. Hij heeft een betalingsregeling getroffen en heeft de achterstand alsnog voldaan. De BKR-registraties vormen een belemmering voor de consument, omdat hij zijn woning wil verduurzamen. De vrouw van de consument heeft bovendien last van een hernia, waardoor zij het advies hebben gekregen om een bad te realiseren in de badkamer. Vanwege de BKR-registraties is dit niet mogelijk. De consument verkeert momenteel in een financieel stabiele situatie.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De consument heeft al een aantal keer eerder een verwijderingsverzoek ingediend en voert hierbij steeds andere – niet onderbouwde – belangen aan. Ook nu is het gestelde belang door de consument niet onderbouwd. Daarnaast is door de consument niet onderbouwd dat de BKR-registraties de enige belemmering vormen voor het verhogen van de hypothecaire lening. Van verminderde verwijtbaarheid is geen sprake. Het is aan de consument om zijn lopende financiële verplichtingen in de gaten te houden. Ook de financiële positie van de consument is onvoldoende onderbouwd. De registraties dienen te worden gehandhaafd, zodat de consument is beschermd tegen overkreditering. Ook dienen overige kredietverstrekkers te worden beschermd voor het geval de consument zijn financiële verplichtingen niet meer (kan) nakomen.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat deze disproportioneel zijn.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument 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 BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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 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 (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd - de privacy-belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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. 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] HR 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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Zoals hiervoor reeds is overwogen, is het aan de bank om aan te tonen dat haar belangen zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Hoewel de commissie met de bank van oordeel is dat de consument zijn belang onvoldoende heeft onderbouwd, geldt dit eveneens voor de bank. De bank heeft met name verwezen naar het algemene doel van de registraties en stelt dat de registraties dienen te worden gehandhaafd, omdat het een half jaar heeft geduurd voordat de achterstand werd ingelopen en de bank een deurwaarder heeft moeten inschakelen. Naar het oordeel van de commissie zijn de door de bank aangevoerde belangen onvoldoende zwaarwegend om de registraties van de consument nog tot 17 december 2024 te handhaven. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.8 Hoewel de consument op zichzelf te verwijten valt dat hij een achterstand heeft doen ontstaan en deze niet direct heeft voldaan, zijn er naar het oordeel van de commissie geen aanwijzingen dat sprake is geweest van dusdanige betalingsproblemen dat de consument nog tot 17 december 2024 moet worden beschermd tegen over-kreditering. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat het oorspronkelijk ging om een geringe achterstand van € 37,62, die is ontstaan door onachtzaamheid, en dat de consument de gehele openstaande vordering na opeising binnen een half jaar alsnog heeft voldaan. Van structurele of langdurige ernstige betalingsproblemen is geen sprake geweest. Daarbij komt dat de consument afdoende heeft onderbouwd dat zowel hij als zijn partner over voldoende inkomsten beschikken om te voorkomen dat er nieuwe betalingsproblemen zullen ontstaan. De bank heeft onvoldoende onderbouwd dat er onder die omstandigheden dwingende gerechtvaardigde belangen zijn om de registraties nog tot 17 december 2024 te handhaven.

3.9 Gezien de geringe achterstand en het feit dat de consument de achterstand binnen (ongeveer) een half jaar heeft voldaan, acht de commissie een registratieperiode van drie jaar proportioneel. Dit betekent dat de bank de registraties met ingang van 17 december 2022 dient te verwijderen. De vordering van de consument wordt in zoverre toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de registraties die op naam van de consument in het CKI bij BKR zijn geplaatst met ingang van 17 december 2022 moet (laten) verwijderen.

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

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. (…)"