Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1005

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Hij vordert op grond van een belangenafweging verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat de registraties na een bewaartermijn van 4,5 jaar verwijderd moeten worden. De vordering wordt gedeeltelijk 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.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Deze klacht is gevoegd behandeld met de klacht van de consument over ING Bank N.V., bekend bij Kifid onder dossiernummer [nummer 1] en zijn klacht over InterBank N.V., bekend onder dossiernummer [nummer 2].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had in het verleden een betaalrekening bij de bank met de mogelijkheid om maximaal € 1.000,- rood te staan.

2.2 De consument heeft in 2016, vanwege schulden bij meerdere kredietverstrekkers, een beroep gedaan op schuldhulpverlening. In het kader van deze schuldhulpverlening heeft de bank op 11 maart 2016 per brief haar volledige vordering van € 999,99 bij de schuldhulp-verlener aangemeld.

2.3 De bank heeft op 15 juni 2016 een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR), in verband met de opeising van de vordering.

2.4 Op 19 april 2016 heeft de schuldhulpverlener de bank een voorstel tot schuldbemiddeling toegestuurd. In juli 2016 is het de bank gebleken dat niet alle schuldeisers met het voorstel akkoord zijn gegaan.

2.5 Op 15 september 2016 is de consument toegelaten tot een wettelijk schuldsaneringstraject (hierna: WSNP-traject). De consument heeft het WSNP-traject op 12 september 2019 met een schone lei afgerond. De bank heeft op die datum een bijzonderheidscode 3 en werkelijke einddatum laten plaatsen, omdat zij toen bijna haar gehele vordering van in totaal € 939,22 heeft afgeboekt.

2.6 De consument heeft de bank op 1 mei 2023 per brief verzocht de registraties te laten verwijderen. De bank heeft het verzoek op 2 juni 2023 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij vordert dat de bank de negatieve registraties laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering draagt de consument het volgende aan.

2.8 Ten eerste waren de registraties ontstaan vanwege chaos in zijn persoonlijke situatie, dat is begonnen toen zijn zusje door zelfmoord is overleden. Vervolgens ontstonden financiële problemen en moest de consument zijn woning verkopen. De woning is, aldus de consument, door malafide makelaars uiteindelijk voor een te lage prijs verkocht.

2.9 Ten tweede hoeft de consument niet meer beschermd te worden. Hij heeft al 7 jaar een vaste baan en al 4 jaar een schone lei. Hij verdient maandelijks € 2.350,- bruto. Ook zijn partner heeft een goed inkomen. Verder is de regering voornemens mensen tegemoet te komen door een schone lei te verlenen na een bewaartermijn van 6 maanden in plaats van 5 jaar. De bewaartermijn van de consument zou ook daarom verkort moeten worden.

2.10 Tot slot wil de consument verder gaan met zijn leven. Hij kan nu al 5 jaar niet met zijn gezin samenwonen. De registraties belemmeren hem een gezamenlijke woning te vinden.

Zijn huidige (gedeelde) woning is vanwege het gebrek aan ruimte en vanwege schimmelvorming en vocht ongeschikt voor zijn gezin. Bovendien moet hij zijn woning binnenkort verlaten. Ook de woning van zijn partner is te klein om daarin gezamenlijk te wonen.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.12 De registraties zijn technisch juist geplaatst en de bank heeft een zwaarwegend belang bij handhaving van de registraties. Het doel van het kredietregistratiesysteem is namelijk tweeledig. Enerzijds dient het systeem ter bescherming van de consument voor overkreditering, anderzijds dient het systeem ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers van wie is gebleken dat zij hun lening niet (kunnen) aflossen.

2.13 Er is onvoldoende informatie om te concluderen dat de consument nu in een stabiele financiële situatie verkeert en niet meer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering.

2.14 Tot slot heeft de consument zijn belang onvoldoende aangetoond. Er is door de consument onvoldoende concrete informatie overgelegd over zijn huidige situatie, zijn toekomstplannen, het belang bij het kopen van een woning en de haalbaarheid van zijn wensen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de bijzonderheidscodes 2 en 3 uit het CKI moet laten verwijderen.

3.2 Hoewel tussen partijen niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn, gaat de commissie in op de registratiedatum van de bijzonderheidscode 2, dat is 16 juni 2016. De bank heeft de juistheid van de registratie onderbouwd met de stelling dat zij de bijzonderheidscode 2 heeft gemeld per datum van toelating tot het WSNP-traject. De datum van toelating tot het WSNP-traject is echter 15 september 2016 en niet 16 juni 2016. De onderbouwing van de bank is daarom onjuist.

3.3 Omdat het de commissie uit het dossier is gebleken dat de bank haar vordering al eerder (tijdens het minnelijk schuldhulptraject) heeft opgeëist, op 11 maart 2016, is het niet nodig dat de bank de registratiedatum van de bijzonderheidscode aanpast. Daarnaast is een aanpassing van de registratiedatum niet in het voor- of nadeel van de consument, gelet op de werkelijke einddatum van 12 september 2019.

3.4 De commissie beoordeelt vervolgens op grond van een belangenafweging of de registraties moeten worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.5 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.

3.6 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.[1]

3.7 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 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]

3.8 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.

De belangenafweging

3.9 Het staat vast dat de consument in de periode 2014 tot en met september 2016 ernstige financiële problemen had, die uiteindelijk hebben geleid tot een WSNP-traject. Aan het eind van het WSNP-traject hebben verschillende kredietverstrekkers in totaal ruim € 170.000,- aan schulden afgeboekt. De bank heeft uiteindelijk nagenoeg haar hele vordering afgeboekt. Deze omstandigheden wegen in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging.

3.10 Daar staat tegenover dat ruim 4 jaar van de bewaartermijn is verstreken. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument ruim 7 jaar werkzaam is in vaste dienst, met een stabiel salaris. Het is de commissie ook niet gebleken dat er in de afgelopen periode nieuwe schulden zijn ontstaan. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument mee in de belangenafweging.

---

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

3.11 Gelet op het voorgaande zijn er op dit moment geen aanwijzingen dat de consument nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering. Evenmin is gebleken dat er sprake is van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. De consument heeft geen lopende kredieten en leningen meer. Daarnaast is naar het oordeel van de commissie inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie en is nagenoeg 4,5 jaar van de bewaartermijn verstreken. Tenslotte heeft de consument voldoende aannemelijk gemaakt dat hij, vanwege zijn huidige woon- en gezinssituatie, een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties.

3.12 Alle omstandigheden in overweging genomen, is de commissie van oordeel dat de bijzonderheidscodes 2 en 3, als 4,5 jaar van de bewaartermijn is verstreken, derhalve per 12 maart 2024 verwijderd moeten worden omdat dan de gerechtvaardigde belangen van de bank niet langer meer zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument wordt in zoverre toegewezen.

3.13 Gezien de vordering van de consument op grond van de voorgenoemde omstandigheden in zoverre is toegewezen, zal de commissie overige argumenten van de consument niet adresseren.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 2 en de bijzonderheidscode 3 per 12 maart 2024 uit het CKI van BKR laat verwijderen en wijst af het meer of anders gevorderde.

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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.*

(...)