Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0549

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.H.J. Alfrink, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie die op zijn naam in het CKI is geplaatst. De consument is van mening dat zijn belang bij verwijdering zwaarder moet wegen dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zijn financiële situatie dusdanig stabiel is dat de BKR-registratie moeten worden verwijderd. De vordering 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) 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een hypothecaire geldlening bij de bank.

2.2 In september 2017 is de woning van de consument verkocht. Hierbij ontstond een restschuld op de hypothecaire geldlening van € 70.485,01.

2.3 Op 16 november 2020 hebben partijen een vaststellingsovereenkomst gesloten. Partijen hebben daarbij afgesproken dat de consument van de nog openstaande restschuld van € 53.931,94 een bedrag van € 43.966,03 zou aflossen en dat de rest zou worden kwijtgescholden. Verder is het volgende opgenomen:

> *"(…) De consequentie hiervan is wel dat er een negatieve melding gedaan zal worden naar BKR. (…) Deze melding van afboeking zal 5 jaar lang zichtbaar blijven in BKR. Dit kan voor jullie mogelijk gevolg hebben voor kredietaanvragen in deze periode. (…)"*

2.4 Op 25 november 2020 is vervolgens een 3-codering geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij heeft een zeer moeilijke tijd achter de rug en wil graag opnieuw gaan ondernemen. Hiervoor is het noodzakelijk dat hij investeringen doet in zijn bedrijven, maar door de BKR-registraties kan hij niet de hiervoor benodigde leningen afsluiten. Om inkomsten te kunnen genereren is het wel nodig dat hij leningen kan afsluiten. Hij is op dit moment 65 jaar oud en als hij hiermee moet wachten tot het einde van de vijfjaarstermijn, dan is de kans minimaal dat hij nog een onderneming kan opbouwen. Hij heeft dan ook een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registratie. Daarbij komt dat de schulden het gevolg zijn van zakelijke financiële problemen, die het gevolg zijn van de door de bank verkochte renteswap. De consument heeft privé geen problematische schulden gehad.

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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de registratie op naam van de consument moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Daarbij is het volgende van belang.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist is. De consument stelt echter dat deze moet worden verwijderd, omdat hij hierbij een (zwaarwegend) belang heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument 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.

3.4 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 in dit geval 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 privacybelangen 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 verwerkingsverantwoordelijke 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]

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

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

3.8 De commissie stelt allereerst vast dat de consument met de bank is overeengekomen dat er een BKR-registratie zou worden geplaatst. De consument stelt dat het hem onduidelijk was dat hij hiermee geen kredieten meer zou kunnen afsluiten, omdat in de vaststellingsovereenkomst wordt aangegeven dat dit *mogelijk* niet meer zou kunnen. Als hier bij de consument onduidelijkheid over bestond, dan had het op zijn weg gelegen om hierover vragen te stellen, voordat hij akkoord ging met de inhoud van de vaststellingsovereenkomst. Op basis van de vaststellingsovereenkomst had de consument kunnen en moeten weten dat het voor hem gedurende vijf jaar op zijn minst moeilijk zou worden om andere kredieten af te sluiten en een nieuw bedrijf te beginnen.

3.9 De bank heeft gemotiveerd betwist dat de onderhavige schuld het gevolg was van de renteswap. De onderhavige schuld is ontstaan omdat de woning van de consument met een restschuld werd verkocht. Dat dit het gevolg is van de renteswap blijkt nergens uit. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit standpunt dan ook onvoldoende onderbouwd. De commissie kan zich voorstellen dat de zakelijke financiële problemen gevolgen hebben gehad voor de privésituatie van de consument, maar uit hetgeen door de consument is aangevoerd maakt de commissie op dat hij zakelijk gezien met (veel) meer problemen te maken heeft gehad dan enkel de kosten van de renteswap. Er zou onder andere sprake zijn geweest van problemen met verhuurders en een investeerder, veel concurrentie, persoonlijke problemen en een recessie. Dat het uiteindelijk niet is gelukt met de verschillende bedrijven van de consument is dus ook volgens de eigen stellingen van de consument niet enkel het gevolg van de renteswap. Dit vormt dan ook geen aanleiding om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan.

3.10 Daarnaast is niet gebleken dat de consument in een structureel financieel stabiele situatie verkeert. De consument heeft sinds 1 mei 2023 geen baan meer en als gevolg daarvan is zijn inkomen gedaald. De consument stelt dat hij recht heeft op een WW-uitkering, maar onduidelijk is hoe lang hij hier recht op heeft. De consument stelt dat hij gedurende twee jaar recht heeft op een WW-uitkering, maar dit kan op basis van de stukken niet worden vastgesteld. De consument is in 2018 in dienst getreden bij zijn vorige werkgever, zodat hij mogelijk slechts vijf maanden recht heeft op een WW-uitkering. In ieder geval kan de WW-uitkering niet worden meegewogen als stabiel inkomen, nu niet op voorhand kan worden vastgesteld dat de consument gedurende de gehele periode aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een WW-uitkering voldoet.

3.11 De consument geeft bovendien aan dat het afsluiten van leningen noodzakelijk is om inkomsten te kunnen genereren met zijn bedrijven en een buffer te kunnen creëren richting zijn AOW-leeftijd. Ook stelt de consument dat hij na zijn AOW-leeftijd werkzaam zal moeten blijven. Volgens de eigen stellingen van de consument heeft hij momenteel een inkomen van € 375,- per maand uit zijn ondernemingen, waarbij de sportschool nog geen inkomsten genereert.

Dat hij hiermee in de toekomst aan zijn betalingsverplichtingen zal kunnen blijven voldoen is allerminst zeker. Door de consument zijn verder ook geen stukken aangedragen waaruit blijkt dat de investeringen van zo'n € 15.000,- die de consument wil doen nog terugverdiend (en terugbetaald) zullen kunnen worden.

3.12 Tot slot weegt de commissie mee dat het feit dat de consument geen schulden meer heeft (mede) het gevolg is van het feit dat de bank een bedrag van € 9.965,91 op de vordering heeft moeten afboeken. Dat het consument zonder die afboeking op eigen kracht was gelukt om de schuld af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken. De consument heeft juist gesteld dat hij zonder die afboeking niet in staat zou zijn geweest om op termijn de maandelijkse betalingen te blijven verrichten.

Conclusie

3.13 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekker in hun overweging een financiering aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

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

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. (…)