Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0350

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Herstel betalingsregelingen en BKR-registratie. De bank en de consument hebben betalingsregelingen getroffen voor het debetsaldo op twee betaalrekeningen. De bank heeft de betalingsregelingen beëindigd en de vorderingen uit handen gegeven. Ook heeft zij voor beide vorderingen een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Volgens de consument is dit niet terecht omdat zij de betalingsregelingen is nagekomen. Zij wilde enkel de betaaldatum wijzigen omdat zij haar inkomen later zou ontvangen. De commissie oordeelt dat de bank bevoegd was om de betalingsregeling te beëindigen en de vordering op te eisen. De coderingen zijn technisch juist en hoeven daarom niet te worden verwijderd. De belangenafweging valt in het nadeel van de consument uit.

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; 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 1], analist BKR Desk. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. A.M. Nelis, advocaat te Den Haag.

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 hield twee betaalrekeningen aan bij de bank, te weten een betaalrekening eindigend op *615 (hierna te noemen: betaalrekening 1) en een betaalrekening eindigend op *471 (hierna te noemen: betaalrekening 2). Op beide betaalrekeningen was sprake van een doorlopend krediet (Rabo Kort Roodstaan). Voor betaalrekening 1 bedroeg de kredietlimiet € 900,- en voor betaalrekening 2 bedroeg deze € 2.000,-. Daarnaast had de bank twee creditcards uitgegeven aan de consument met beide een kredietlimiet van € 6.000,-.

2.2 Op enig moment is de toegestane kredietlimiet van beide kredieten overschreden door afschrijving van de met de creditcards gedane bestedingen en geldopnames. Het is partijen niet gelukt om voor deze twee vorderingen een betalingsregeling te treffen. De consument heeft toen een klacht ingediend bij Kifid. Partijen hebben hierna op 16 september 2020 twee betalingsregelingen getroffen: een betalingsregeling voor betaalrekening 1 voor een debetstand van € 8.452,51 (hierna: betalingsregeling 1) en een betalingsregeling voor betaalrekening 2 voor een debetstand van € 9.255,27 (hierna: betalingsregeling 2). Bij beide betalingsregelingen moest het debetsaldo maandelijks met minimaal € 242,- worden ingelopen. In de contacten tussen partijen zijn deze twee regelingen ook wel aangeduid als betalingsregelingen van € 250,- per maand.

2.3 In december 2020 heeft de consument verzocht om verlaging van de betalingsregelingen tot € 125,- per maand per betalingsregeling in verband met een wijziging in inkomsten. De bank is hiermee akkoord gegaan. De bank heeft de consument per brieven van 23 december 2020 bevestigd dat de uitstaande debetsaldi van op dat moment € 7.961,10 (voor betaalrekening 1) respectievelijk € 8.661,30 (voor betaalrekening 2) maandelijks per de 1e van iedere maand met € 121,- moesten worden verminderd. Deze twee betalings-regelingen zijn door partijen aangeduid als betalingsregelingen van € 125,- per maand.

2.4 In de bevestigingsbrieven is per betaalrekening opgenomen wat het maximale debetsaldo per de eerste van iedere maand mocht zijn. Voor betalingsregeling 1 is dit maximaal € 4.331,10 per 1 juli 2023 en voor betalingsregeling 2 is dit maximaal € 5.031,30 per 1 juli 2023.

2.5 In april 2021 heeft de consument de betalingsregeling willen wijzigen, in die zin dat zij een lager bedrag wilde betalen. De bank heeft hierop geantwoord dat dit niet mogelijk was, omdat de regeling bij uitzondering is ingevoerd en al eens is gewijzigd, en dat de rekeningen de standen dienen te hebben uit de brieven van 23 december 2020.

2.6 Op 26 april 2023 heeft de consument een e-mail gezonden aan de bank, waarin onder meer het volgende is opgenomen:

> *"Ik wil u bij deze mededelen, dat ik de termijn van april niet op tijd kan overboeken maar pas in de 1e week van mei i.v.m. een aantal veranderingen in mijn thuissituatie.*
>
> *Sinds april is mijn contract beëindigd en begin ik medio mei aan een nieuwe opdracht en tot die tijd ontvang ik mijn WW maar die krijg ik pas in mei uitgekeerd en het zal ook minder zijn dan mijn normale loon uiteraard."*

2.7 Voor de betalingsregelingen zijn vanaf 1 april 2023 de volgende bedragen ontvangen: op 10 mei 2023 twee keer € 125,- en op 13 juni 2023 twee keer € 125,-. In juli 2023 zijn geen betalingen ontvangen.

2.8 Op 2 mei 2023, 1 juni 2023 en 3 juli 2023 heeft de bank de consument schriftelijk aangemaand om de afspraken van de betalingsregelingen na te komen. In deze brieven is opgenomen dat de betalingsregelingen vervallen als deze niet worden nagekomen, waarbij het gehele saldotekort in zijn geheel zal worden opgeëist. Ook is hierin aangegeven dat betalingsachterstanden zullen worden gemeld bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR). In de laatste brief van 3 juli 2023 is opgenomen dat de consument voor 17 juli 2023 aan de afspraken van de betalingsregeling moet voldoen. De consument heeft op 14 juli 2023 geprobeerd de bank te bereiken, maar dat is niet gelukt.

2.9 Per brieven van 17 juli 2023 heeft de bank de betalingsregeling gestopt en de consument een laatste kans gegeven om de saldotekorten van € 4.414,80 (betaalrekening 1) en € 5.115,59 (betaalrekening 2) uiterlijk 31 juli 2023 te betalen. De consument heeft dit niet gedaan. De bank heeft de vordering vervolgens opgeëist en in augustus 2023 ter incasso uit handen gegeven aan een deurwaarder.

2.10 De bank heeft voor beide kredieten de volgende coderingen geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR: een 2-codering (opeising) op 14 augustus 2023 en een achterstandscodering (A) op 11 oktober 2023.

De klacht en vordering

2.11 Aan haar klacht verbindt de consument twee vorderingen. De consument wil allereerst dat de betalingsregelingen van 16 september 2020, zoals gewijzigd per 23 december 2022, worden hersteld en dat de vorderingen worden weggehaald bij de deurwaarder. Daarnaast wil de consument dat de negatieve coderingen die op haar naam zijn geplaatst in het CKI van het BKR worden verwijderd.

De consument heeft deze twee vorderingen als volgt onderbouwd:

- Zij heeft zich altijd netjes aan de betalingsregeling gehouden. Zij wilde alleen een eenmalige wijziging van de betaaldatum omdat zij, door het eindigen van de detacheringsopdracht en het aanvragen van een WW-uitkering, haar inkomen later zou ontvangen. Dit heeft zij vooraf gemeld aan de bank. Zij heeft geen termijnbetaling gemist. Als dit wel zo zou zijn geweest, zouden de betalingsregelingen wel eerder zijn gestopt door de bank.

- De negatieve coderingen zijn onterecht omdat er geen sprake was van een achterstand en de regeling ten onrechte is opgeëist. Daarnaast belemmeren de coderingen de consument in de online aankoop van goederen (op krediet) en in de aankoop van een woning. De consument is nog inwonend maar haar ouders willen de woning verkopen, zodat zij op zoek moet gaan naar eigen woonruimte. Daarnaast wil zij een woning kopen als pensioenvoorziening en hoopt zij hiermee eerder met pensioen te kunnen gaan.

Het verweer

2.12 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 deze zaak om gaat

De commissie moet beoordelen of de bank de twee betalingsregelingen moet herstellen en de vorderingen bij de deurwaarder moet terughalen. Daarnaast moet de commissie beoordelen of de bank de op naam van de consument geplaatste negatieve coderingen in het CKI van het BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank deze zaken niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De bank mocht de betalingsregelingen stoppen en het verschuldigde opeisen

3.1 Volgens de bank heeft zij de betalingsregelingen beëindigd omdat de consument deze niet is nagekomen. De consument heeft betalingen gemist, waardoor het debetsaldo per 1 juli 2023 hoger was dan afgesproken in de brieven van 23 december 2020. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de bank een overzicht van de ontvangen termijnbedragen overgelegd. Volgens dit overzicht zijn er in april 2023 geen termijnbedragen ontvangen en is deze achterstand ook niet op een later moment ingelopen. De consument heeft weliswaar in algemene zin betwist dat zij een betaling heeft gemist, maar omdat de bank een overzicht heeft ingebracht, mag van de consument in dit geval worden verwacht dat zij precies aangeeft in welk opzicht dit overzicht niet klopt. Dat heeft zij niet gedaan.

Daar komt bij dat de consument de rekeningafschriften van de beide betaalrekeningen heeft overgelegd en dat de commissie ook hieruit opmaakt dat de bank in april 2023 geen betalingen heeft ontvangen, en dat in mei en juni 2023 alleen de 'reguliere' termijnen zijn overgemaakt. Ook blijkt uit de brieven van 17 juli 2023 (zie 2.9) dat de debetsaldi van de rekeningen per 1 juli 2023 hoger waren dan overeengekomen (zie 2.4).

3.2 De consument heeft niet gesteld dat de bank haar een uitstel heeft verleend en dit blijkt ook niet uit de stukken. De bank heeft de consument juist actief aangemaand om de betalingsregelingen na te komen (zie 2.8). Volgens de consument ging het hier om 'servicebrieven', maar de commissie volgt de consument niet in die uitleg. Uit de inhoud van de brieven blijkt duidelijk dat sprake is van aanmaningen en dat de regelingen zouden eindigen als de consument deze niet zou nakomen. De consument moest er dan ook rekening mee houden dat de bank de betalingsregelingen zou beëindigen als zij niet zou doen wat er in de brieven van 23 december 2020 is vastgelegd.

3.3 Omdat de consument de betalingsregelingen niet is nagekomen, ook niet nadat de bank haar schriftelijk heeft aangemaand om dit wel te doen, was de bank naar het oordeel van de commissie bevoegd om de betalingsregelingen te beëindigen en het restant van de vorderingen op te eisen.

Het handelen van de bank is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar

3.4 De bevoegdheid van de bank om de betalingsregeling te beëindigen en de vorderingen op te eisen is niet onbegrensd. Onder omstandigheden kan het gebruik maken van een bevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Dit volgt uit artikel 6:248 lid 2 BW.[1] De commissie leest in het verweer van de consument een beroep op dit beginsel, omdat de consument stelt dat zij – in verband met het tijdelijk ontvangen van haar inkomen op een ander moment – een aanpassing van de betaaldatum wilde. Dit zou volgens de consument een kleine aanpassing zijn, waarvoor zij een goede reden had.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is het handelen van de bank in deze omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Zij overweegt daartoe het volgende.

3.6 De commissie stelt vast dat uit de brieven van 23 december 2020 blijkt dat er geen vaste betaaldatum is overeengekomen, maar dat de consument ervoor moest zorgen dat de debetsaldi iedere maand tot een bepaald maximum waren teruggebracht. Dit houdt in dat de consument al een bepaalde vrijheid had met betrekking tot het betaalmoment en dat zij op iedere willekeurige dag in de maand een of meer betalingen kon doen.

[1] Zie bijlage.

3.7 De commissie is van oordeel dat het de verantwoordelijkheid is van de consument om ervoor te zorgen dat zij aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen. Dit geldt in beginsel ook als de hoogte van de inkomsten van de consument wijzigt of als de datum wijzigt waarop deze inkomsten worden ontvangen. De commissie ziet geen aanleiding om in dit geval een uitzondering te maken. Het eindigen van de detacheringsopdracht was voor de consument geen onvoorziene situatie. Van de consument mocht daarom worden verwacht dat zij hiermee rekening zou houden, bijvoorbeeld door op een eerder moment gelden te reserveren voor de betalingsregeling. Ook speelt mee dat de consument de achterstand niet alsnog heeft ingelopen in mei of juni 2023, nadat zij haar WW-uitkering had ontvangen. Het verzoek van de consument kwam daarmee in de praktijk niet neer op het iets later betalen van een termijn, maar op het volledig overslaan van een termijn.

3.8 Tenslotte heeft de commissie meegewogen dat de bank de consument in december 2020 al tegemoet is gekomen door de volgens de betalingsregelingen te betalen bedragen te verlagen en dat de bank de consument in april 2021 schriftelijk heeft laten weten dat er geen verdere aanpassingen mogelijk zijn. De consument had er daarom rekening mee moeten houden dat de bank niet meeging in haar verzoek.

De BKR-registratie is geplaatst volgens de geldende bepalingen

3.9 Het Algemeen Reglement CKI[2], dat geldt tussen de bank en het BKR, bepaalt welke gegevens de bank moet registreren. In dit geval is (tweemaal) sprake van een doorlopend kredietfaciliteit in de vorm van een roodstandfaciliteit op een betaalrekening. De commissie heeft bij de beoordeling van het eerste klachtonderdeel vastgesteld dat sprake was van een betalingsachterstand en dat de bank de vorderingen terecht heeft opgeëist. De commissie stelt ook vast dat de bank met de brief van 17 juli 2023 de zogenaamde vooraankondiging[3] aan de consument heeft verzonden.

3.10 De commissie komt daarom tot het oordeel dat de coderingen zijn geplaatst volgens de daarvoor geldende bepalingen en dat deze daarmee 'technisch juist' zijn. Dat betekent dat deze in beginsel blijven staan tot vijf jaar na het plaatsen van een werkelijke einddatum. Omdat de vorderingen in dit geval nog niet zijn voldaan, heeft de bank nog geen werkelijke einddatum geplaatst.

De wettelijke regels waar de commissie aan toetst

3.11 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond 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.

---

[2] Versie van 1 juli 2023.
[3] Artikel 39 lid 2 Algemeen Reglement CKI.

3.12 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[4]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.

3.13 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De bank staakt deze verwerking, 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 consument slaagt, dan heeft de consument op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.14 Het is aan de bank om aan te tonen dat haar dwingende gerechtvaardigde gronden bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden.

De belangen van partijen

3.15 De consument heeft haar bezwaren tegen de handhaving van de negatieve coderingen aangegeven. Zij heeft daarbij feiten en omstandigheden genoemd die verband houden met haar specifieke situatie (zie 2.10). De bank heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangegeven dat het kredietregistratiesysteem dient ter bescherming van zowel de consument als de overige kredietverstrekkers en dat het belang van instandhouding van dit systeem in dit geval zwaarder weegt dan het belang van de consument. De bank komt tot deze conclusie op grond van de volgende omstandigheden. Er is sprake van een langlopend dossier. De consument heeft weinig openheid van zaken gegeven over haar financiële situatie en zij heeft weinig blijk gegeven van zelfreflectie. De consument heeft de noodzaak voor het kopen van goederen of van een woning onvoldoende aangetoond en de registratie vormt niet de enige belemmering want er zijn recent nieuwe negatieve coderingen geregistreerd door creditcardmaatschappijen.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.16 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument.

[4] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

3.17 Allereerst merkt de commissie op dat de vorderingen van de bank zijn ontstaan door, naar het zich laat aanzien, bovenmatig gebruik van de creditcards voor voornamelijk consumptieve bestedingen. Alhoewel de consument deze vorderingen sinds 2020 afbetaalt, bedragen deze op dit moment nog ruim € 9.000,-. De consument heeft daarnaast geen inzage gegeven in haar financiële situatie, terwijl haar dit meerdere malen is gevraagd. De consument heeft niet veel meer informatie verschaft dan dat zij werkt voor een detacheringsbureau en dat zij verschillende opdrachten heeft, waarvan de huidige binnenkort afloopt. De commissie kan daarom niet vaststellen of sprake is van een stabiele financiële situatie.

3.18 Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zij een groot, concreet belang heeft bij verwijdering van de negatieve coderingen. Het is niet bekend geworden op welke termijn de consument eigen woonruimte nodig heeft en waarom zij geen woning kan huren. De consument lijkt voornamelijk vermogen op te willen bouwen met een woning. Alhoewel deze wens begrijpelijk is, blijkt hieruit onvoldoende dat er een noodzaak is om nu een woning te kopen. Het is de commissie daarnaast niet gebleken dat de coderingen de enige belemmering vormen voor de consument bij het kopen van een woning. De consument heeft namelijk niet aannemelijk gemaakt dat zij op dit moment in aanmerking komt voor een hypothecaire financiering of dat zij beschikt over voldoende spaargeld om de met een aankoop van een woning samenhangende kosten te voldoen. De consument heeft daarnaast niet onderbouwd waarom zij goederen op krediet wil kopen.

3.19 De belangenafweging valt daarmee uit in het nadeel van de consument. De bank hoeft de negatieve coderingen daarom niet te verwijderen.

Conclusie

3.20 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen worden 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 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 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

In deze bijlage zijn enkele bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) opgenomen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. *De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*
   (...)
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.*

(...)

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 overeenkomst artikel 21, lid 2;*

(...)

Artikel 21 Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(...)