Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0083

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

Datum uitspraak	26 januari 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

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de bij een doorlopend krediet geplaatste negatieve registraties (een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2) in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan of verkorting van de bewaartermijn. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangen-afweging is dat het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering 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) 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 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.

1.4 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 heeft in het verleden gebruik gemaakt van een betaalrekening bij de bank en van een creditcard. Vanaf april 2012 heeft de bank aan de consument op diens bestaande betaalrekening een doorlopend krediet verstrekt waarbij hij tot € 1.000,- rood kon staan (hierna: het krediet). Aan het einde van 2015 zijn de voorwaarden voor de kredietfaciliteit veranderd. Het krediet diende vanaf dat moment één volledige werkdag per drie maanden een positief saldo te vertonen.

2.2 Op enig moment zijn er overschrijdingen ontstaan van de kredietlimiet, hoofdzakelijk door het gebruik van de creditcard. De bank heeft de consument begin 2019 meerdere keren schriftelijk gewezen op de overschrijding van de limiet en op een eventuele melding in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registraties (hierna: BKR) bij het niet tijdig aanzuiveren van de overschrijding. Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument hierop heeft de bank op 7 mei 2019 het krediet opgezegd en de consument aangemaand de volledige roodstand voor 6 juni 2019 terug te betalen. Aangezien betaling uitbleef heeft de bank op 6 juni 2019 de volledige roodstand opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) bij BKR gemeld. Op 1 juli 2019 heeft de bank de achterstand (A) bij het BKR gemeld.

2.3 Op 1 augustus 2019 heeft de bank haar vordering ter incasso overgedragen aan de deurwaarder. Vervolgens heeft de deurwaarder meerdere keren tevergeefs geprobeerd in contact te komen met de consument. In december 2019 heeft de consument contact opgenomen met de deurwaarder. Eind november 2020 hebben de consument en de bank een betalingsregeling getroffen die de consument goed is nagekomen.

2.4 Op 20 juni 2022 heeft de consument bij de deurwaarder aangegeven de maandelijkse afbetaling te willen verhogen. Op 27 juni 2022 heeft de consument weer contact opgenomen met de deurwaarder over de hoogte van de vordering. Die bedroeg op dat moment € 5.245,16. Nadat de consument op dezelfde dag de openstaande vordering volledig aan de bank heeft voldaan, heeft de bank 27 juni 2022 als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De BKR-registraties blijven vijf jaar zichtbaar.

2.5 Op 1 september 2022 heeft de consument de bank gevraagd de negatieve registraties op zijn naam uit het CKI bij BKR (hierna: de BKR-registraties) te verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 28 november 2022 afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert primair dat de bank de BKR-registraties uit het CKI laat verwijderen. Subsidiair vordert hij verkorting van de bewaartermijn van de BKR-registraties.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende:

- De overschrijdingen op het krediet zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In de periode 2013-2016 was de consument door zijn functie veel van huis. Ondanks het vermoeden van ontrouw door zijn toenmalige partner in die periode, zijn de consument en zijn partner in 2016 getrouwd en hebben zij in 2017 een dochter gekregen. In de tussentijd is de consument van werkgever gewisseld. In 2017 kwam de consument erachter dat zijn partner hem wel degelijk ontrouw was geweest. Hij heeft toen zijn relatie met haar verbroken en is verhuisd naar een andere woning. Door onder andere het gebrek aan inkomen, (in het begin van die periode) het achterhouden van post door zijn toenmalige partner, de betaling van een deel van de hypothecaire maandlasten, zijn zorg voor zijn dochter en later de coronacrisis, waardoor het vinden van een nieuwe baan werd bemoeilijkt, heeft hij de registraties ongelukkigerwijs niet kunnen voorkomen.

- De consument heeft inmiddels een financiële stabiele situatie. Hij heeft een vast dienstverband bij een autobergingsbedrijf en geniet een stabiel inkomen. Daarnaast is de consument werkzaam als taxichauffeur. Hij is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen. De consument heeft de vordering van de bank geheel afbetaald en is allerminst een wanbetaler of risicogeval te noemen waartegen de financiële sector zou moeten worden beschermd.

- In 2023 is de consument een eigen taxibedrijf gestart. Hiervoor heeft hij een geschikt voertuig nodig. De consument wil een deel van de overwaarde van zijn koopwoning gebruiken om dit te kunnen realiseren. Door het afsluiten van een hypothecaire geldlening zou de consument naast het aankopen van een voertuig ook zijn vermogen kunnen opbouwen en wordt hij financieel alleen maar stabieler. Daarnaast heeft de consument de wens een woning te huren of te kopen. De BKR-registraties belemmeren hem hierbij.

Het verweer

2.8 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 Deze zaak gaat over de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI of de bewaartermijn dient te verkorten. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De registraties zijn technisch juist. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd of dat de bewaartermijn dient te worden verkort. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen 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 bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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.[1]

3.5 De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag. Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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]

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

De belangenafweging

3.7 Onder 2.7 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de BKR-registraties wordt belemmerd.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert (onder meer) aan dat er lange tijd sprake is geweest van ernstige financiële problemen.

3.9 De bank voert daarbij onder meer het navolgende aan. De consument heeft de vordering van de bank pas in juni 2022 betaald. Van de bewaartermijn van vijf jaar is pas anderhalf jaar verstreken. Dit is niet lang genoeg om te kunnen spreken van een financieel gezonde en stabiele situatie. Daarbij komt dat op basis van de door consument overgelegde informatie de bank niet kan vaststellen dat de consument thans financieel stabiel is. De consument heeft niet aangetoond dat hij over een financiële buffer beschikt. Zijn belang voor het leasen van een voertuig, dan wel zijn belangen voor het huren of kopen van een andere woning heeft de consument onvoldoende onderbouwd. De bank is van mening dat de consument nog steeds beschermd dient te worden tegen het aangaan van nieuwe financiële verplichtingen. Overige kredietverstrekkers hebben er belang bij om de betaalgeschiedenis van de consument in te zien. De registraties zijn correct en geven een juist beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument.

3.10 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.11 Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij de vordering geheel heeft voldaan. Dit doet echter niet af aan het feit dat de financiële problemen gedurende een lange periode dusdanig ernstig zijn geweest dat de bank de vordering uiteindelijk aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.

3.12 Het feit dat de consument thans over een vast dienstverband beschikt en een stabiel inkomen heeft, acht de commissie positief. Wat verder in zijn voordeel meeweegt is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument nog nieuwe problematische schulden heeft laten ontstaan. Daarentegen is het voor de commissie niet aannemelijk geworden dat de consument op dit moment in een structureel financieel stabiele positie verkeert. Naast zijn vast dienstverband is de consument sinds kort een eigen (taxi)onderneming gestart, maar daarvoor beschikt hij kennelijk nog niet over een geschikt voertuig.

Op basis van de door de consument overgelegde financiële gegevens is het echter nog te vroeg om conclusies te kunnen trekken over de financiële stabiliteit en winstgevendheid van deze onderneming.

3.13 Bovendien is pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Het enkele feit dat de consument nu een vaste baan heeft is daarvoor onvoldoende mede omdat er geen zicht is verkregen op eventuele reserves.

3.14 Daar komt tot slot nog bij dat de consument door al kort na de volledige afbetaling van de schuld te verzoeken om verwijdering van de BKR-registraties, naar het oordeel van de commissie, onvoldoende besef heeft van de relevantie van zijn betalingsverleden. De werkelijke einddatum in het CKI is immers van 27 juni 2022 en daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties naar het oordeel van de commissie te vroeg.

3.15 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties, maar alles overziend concludeert de commissie dat er geen aanleiding is om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van de betaalgeschiedenis van de consument. De conclusie luidt derhalve 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 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, 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.

(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13

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

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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.

(...)

Artikel 39

1. (...)
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.