Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0626

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn hypothecaire geldlening geplaatste achterstandsmelding in het CKI. Hij stelt dat deze registratie disproportioneel is. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Alphen a/d Rijn.

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 en zijn partner hadden twee hypothecaire geldleningen bij de bank afgesloten met contractnummers [nummer 1] en [nummer 2] voor de financiering van hun (vorige) woning (hierna: de oude woning).

2.2 De consument en zijn partner hebben in juni 2018 een nieuwe woning gekocht, waarvoor zij een hypothecaire geldlening bij een andere bank hebben afgesloten. De oude woning was op dat moment nog niet verkocht.

2.3 In ieder geval vanaf september 2018 waren er betalingsproblemen met betrekking tot het betalen van de maandtermijnen van de twee hypothecaire geldleningen van de oude woning. Op 8 november 2018 hebben de bank en de consument een betalingsregeling voor de achterstand van € 2.458,16 afgesproken; deze afspraak is schriftelijk bevestigd aan de consument. De consument is deze regeling niet nagekomen, waarna de bank deze betalingsregeling bij brief van 4 januari 2019 heeft stopgezet. Vervolgens hebben partijen op 6 februari 2019 een nieuwe betalingsregeling getroffen; deze heeft de bank ook aan de consument bevestigd. Ook deze betalingsregeling is de consument niet nagekomen, waardoor de bank de betalingsregeling per brief van 29 mei 2019 heeft stopgezet. In juli en augustus 2019 heeft de bank nog tweemaal een brief aan de consument gestuurd, waarin hij werd verzocht om de gehele achterstand te betalen. In deze brieven is een vooraankondiging voor een registratie in het in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) opgenomen. Alle voornoemde brieven heeft de bank aan het bij haar bekende adres van de consument in Nederland gestuurd.

2.4 Op 1 augustus 2019 heeft de bank ten aanzien van beide hypothecaire geldleningen een achterstandsmelding laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.5 In oktober 2019 bedroeg de totale achterstand op de hypothecaire geldleningen € 13.747,25. In oktober 2019 is de oude woning verkocht, waarna deze in december 2019 is geleverd. Met de verkoopopbrengst heeft de consument de achterstand op de twee hypothecaire geldleningen aangezuiverd en de twee hypothecaire geldleningen volledig afgelost. De bank heeft hierop een werkelijke einddatum (3 december 2019) in het CKI geplaatst. De registratie is vijf jaar zichtbaar na de werkelijke einddatum. In dit geval is dat tot december 2024.

2.6 Op 29 november 2021 heeft de consument de bank verzocht om de registraties in het CKI met betrekking tot de twee hypothecaire geldleningen te verwijderen. Op 15 december 2021 heeft de bank laten weten dat zij bereid is tot het vroegtijdig verwijderen van de registratie bij één van de hypothecaire geldleningen.

Er staat nu enkel nog een achterstandscodering met betrekking tot de hypothecaire geldlening met nummer [nummer 2] in het CKI vermeld. De bank heeft ook – uit coulance overwegingen – de negatieve registraties met betrekking tot de betaal-rekening die de consument aanhield bij de bank verwijderd.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding uit het CKI. Ook vordert de consument vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de BKR-registratie; dit bedrag heeft de consument gesteld op € 8.600,-.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:

- In juli 2021 is de consument betrokken geweest bij een ongeluk als gevolg waarvan zijn lease auto total-loss is verklaard. De consument heeft een nieuwe lease auto nodig voor zijn gezin met jonge kinderen. Door de achterstandsmelding kan de consument geen lease-overeenkomst voor een nieuwe auto afsluiten of enkel tegen een hoger tarief. Daarnaast kan hij gedurende de periode van de registratie zijn bestaande leningen niet oversluiten naar een lagere rente.
- De achterstand is ontstaan als gevolg van dubbele woonlasten. Ook heeft de consument de brieven van de bank niet ontvangen omdat hij in 2019 enige tijd in Frankrijk was voor vakantie en familiebezoeken. Toen er geen reactie kwam op de brieven, had de bank ook telefonisch contact kunnen opnemen.
- De financiële situatie van de consument en zijn partner is stabiel. Zij hebben samen een riant inkomen. Voorts hebben zij geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of -achterstanden. De achterstandsmelding van de bank is de enige negatieve registratie in het CKI op naam van de consument.

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 In deze zaak gaat het erom of de bank de achterstandsmelding moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registratie door de bank terecht is geplaatst.

De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registratie.

De belangenafweging ten aanzien van de achterstandsmelding

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de achterstandsmelding 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.

Juridisch kader van de belangenafweging

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 verwerkingsverantwoordelijke. 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 (de bank) 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]

3.6 De registratie van de achterstandsmelding bij het BKR blijft in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot december 2024.

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

Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.7 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

3.8 In overweging 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 achterstandsmelding wordt belemmerd.

3.9 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De bank voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. Er was sprake van betalingsproblemen op de hypothecaire geldleningen van de consument die meer dan een jaar hebben geduurd. De achterstand bedroeg ruim € 13.000,- en is pas na de verkoop van de oude woning ingelost. Daarbij komt dat de consument tot twee keer toe de afgesproken betalingsregeling niet nakwam. Het verwijderen van ook deze registratie zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus de bank.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.11 De betalingsachterstanden zijn volgens de consument ontstaan als gevolg van dubbele woonlasten. Partijen hebben in het kader hiervan tot twee keer toe een betalingsregeling afgesproken om de achterstanden in te lopen. Met name het niet nakomen van deze betalingsregelingen en het feit dat de consument meer dan een jaar een substantiële achterstand heeft laten voortduren en de achterstand pas heeft aangezuiverd toen de oude woning was verkocht, acht de commissie van doorslaggevend belang. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Het feit dat hij de brieven van de bank niet heeft ontvangen omdat hij in Frankrijk was, ligt in zijn risicosfeer.

Het verwijt van de consument dat de bank niet op een andere wijze contact met hem heeft gezocht, kan de commissie niet volgen.

3.12 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve BKR-registraties op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het hypothecaire geldleningen volledig aan de bank heeft terugbetaald. Hier staat tegenover dat voor de commissie onvoldoende is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. De enkele stelling van de consument dat hij en zijn partner een riant inkomen hebben, is hiertoe onvoldoende. Ten tijde van het ontstaan van de BKR-registratie was het hoge gezamenlijke inkomen immers ook niet voldoende om aan de financiële verplichtingen te voldoen. Indien de consument een voldoende stabiel inkomen heeft, zou hij ook in staat moeten zijn op een andere wijze dan middels het sluiten van een leaseovereenkomst een auto aan te schaffen. Daarnaast is pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken en zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.13 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd de bank andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijnen er geen andere schulden zijn ontstaan

3.14 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registratie, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

3.15 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
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.
(…)

Artikel 13 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.

Relevante bepalingen uit 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;

(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)