Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0381

(mr. C.P. Bleeker, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. De consument klaagt over de negatieve BKR-registraties en vordert verwijdering daarvan. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie heeft de door partijen toegelichte belangen tegen elkaar afgewogen en is daarbij van oordeel dat in dit geval en op dit moment het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 april 2023. Op de hoorzitting nam de consument digitaal aan de zitting deel. Namens de bank was mevrouw mr. M. van den Broek (advocaat) fysiek aanwezig en nam de heer [naam 1] (medewerker BKR) digitaal aan de zitting deel.

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 Consument heeft destijds twee kredietfaciliteiten bij de bank afgesloten. In 2008 sloot ze een zogenoemde studentenrekening af, een betaalrekening met roodstandfaciliteit van € 1.000,- (hierna: studentenrekening).

Hiernaast maakte consument vanaf 2009 gebruik van een doorlopend studentenkrediet (hierna: doorlopend krediet) waarvan de kredietlimiet van € 6.000,- op een gegeven moment is verhoogd naar € 8.100,-.

2.2 Deze kredieten heeft de bank laten registreren in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Nadat er op een gegeven moment achterstanden in de periodieke betalingen zijn ontstaan, heeft de bank en het door haar ingeschakelde incassobureau de consument diverse malen en via verschillende kanalen (per brief /telefoon /mail /Facebook) tevergeefs op nakoming van haar verplichtingen aangesproken. Hierop heeft de bank de volgende coderingen in het CKI laten opnemen.

2.3 Aan de studentenrekening is op 6 januari 2011 een achterstandscode A gekoppeld, na het versturen van een zogenoemde vooraankondiging. Per gelijke datum is de opeisingscode 2 in het CKI geplaatst. De code 4 (onbereikbaar) is per 22 maart 2011 in het CKI opgenomen. Het beroep van de consument op 17 juli 2020 op verjaring heeft de bank gehonoreerd. Consument heeft op 4 juli 2022 de verjaarde vordering alsnog betaald. De bank heeft het proportioneel geacht de werkelijke einddatum te wijzigen naar 28 maart 2022, omdat daarmee de einddatum gelijk is aan de werkelijke einddatum waarop de vordering ter zake het doorlopend krediet is afbetaald.

2.4 Aan het doorlopend krediet is op 12 maart 2013 de A-code gekoppeld, de bijzonderheidscode 2 (opeising) op 2 maart 2013 en de code 4 (onbereikbaar) op 4 maart 2013. De bank heeft voor dit doorlopend krediet op 22 september 2017 voor een bedrag van € 12.086,82 een openbaar stuitingsexploot uitgebracht en gepubliceerd in de Staatscourant. Na betaling van de openstaande vordering op 28 maart 2022, heeft de bank die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten opnemen.

2.5 Consument heeft de bank in september 2022 verzocht de coderingen te verwijderen mede omdat zij en haar gezin hun huurwoning per 28 maart 2023 dienden te verlaten en de coderingen haar niet alleen belemmeren in het aangaan van een nieuwe huur-overeenkomst maar ook in het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Nadat de bank dit verzoek heeft afgewezen heeft consument haar klacht bij Kifid ingediend en toegelicht dat de verhuurder bereid is gebleken de huurovereenkomst met 6 maanden te verlengen.

2.6 Uit het CKI volgt dat consument in oktober 2022 een aflopend krediet heeft afgesloten van € 21.818,-.

De klacht en vordering

2.7 Consument klaagt erover dat de bank op onterechte gronden niet bereid is gebleken de negatieve coderingen ter zake de studentenrekening en het doorlopend krediet vroegtijdig te verwijderen.

Consument heeft hiervoor de volgende argumenten aangedragen:

- Consument is afkomstig uit Bulgarije en naar Nederland verhuisd om te studeren. Omdat consument toen niet mocht werken en geen aanspraak kon maken op een aanvullende studiebeurs heeft zij de kredietfaciliteiten afgesloten om in haar levensonderhoud te kunnen voorzien.

- Consument heeft op een gegeven moment het advies opgevolgd om in Engeland te gaan studeren. Haar verplichtingen jegens de bank kon ze toen niet meer nakomen. Mede vanwege de hectiek van studeren in het buitenland is zij de openstaande vorderingen uit het oog verloren.

- Consument heeft voor haar studie in Engeland ook geld (€ 10.000,-) van vrienden kunnen lenen. Die lening heeft ze na de afronding van haar studie in termijnen terugbetaald.

- Na haar afstuderen (2013) woonde en werkte consument in Bulgarije en Engeland; de openstaande vorderingen bleven daardoor buiten beeld.

- In 2018 keerde consument terug naar Nederland en ontdekte ze de openstaande vorderingen.

- In 2020 wordt het beroep op verjaring van de vordering voor de studenten-rekening gehonoreerd en voor het doorlopend krediet afgewezen.

- Beide vorderingen zijn in 2022 geheel betaald.

- De financiële situatie van consument en haar partner is stabiel. Beide hebben sinds 2021 een vaste baan en hun gezamenlijke inkomen ligt ver boven modaal, daarnaast is er spaargeld.

- Er zijn geen andere negatieve registraties aan de naam van consument gekoppeld; van enig risico voor de financiële sector is geen sprake.

- De huidige huurwoning is te klein voor een gezin met twee opgroeiende kinderen en ouders die vanuit huis werken en behoefte hebben aan een werkkamer. De belemmerende werking van de coderingen straalt uit naar haar hele gezin.

- Daarnaast zijn de stookkosten hoog vanwege het slechte onderhoud van de woning. Hier komt nog bij dat de verhuurder het huurcontract na 1 september 2023 niet meer wil verlengen. Consument zou dan geen beroep willen doen op huurbescherming, zoals door de bank is gesuggereerd, omdat ze niet met het gevoel kan leven de woning tegen de zin van de verhuurder te gebruiken.

Met het aankopen van een woning is zij zelf in staat vermogen op te bouwen en hoeft ze niet meer haar geld aan een ander af te dragen door middel van een hoge huur.

- Consument heeft diverse verhuurders en geldverstrekkers benaderd maar die willen vanwege de negatieve coderingen geen zaken met haar doen.

- Consument is het niet eens met de bank dat het lang heeft geduurd voordat de vorderingen werden afbetaald. Consument heeft gehandeld naar het advies van de door haar ingeschakelde belangenbehartigers. Voor de afbetaling van het doorlopend krediet is op een bepaald moment een betalingsregeling afgesproken. Consument heeft toen dit krediet versneld en binnen de afgesproken termijn helemaal afbetaald.

- Consument heeft om haar moverende redenen besloten om de aankoop van een auto te financieren en niet uit eigen middelen te betalen. Ze komt haar verplichtingen ter zake dit aflopend krediet na.

- Consument heeft ter zitting de bank verzocht haar een hypothecaire financiering aan te bieden. Zij is in staat een dergelijke verplichting te dragen en zal haar verplichtingen jegens de bank nakomen.

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 moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak moet de commissie de vraag beantwoorden of de bank de negatieve coderingen die aan de naam van consument zijn gekoppeld vroegtijdig moet verwijderen.

3.2 De commissie stelt voorop dat haar gebleken is dat de coderingen technisch juist zijn. Dit volgt uit de door de bank ter zake overgelegde correspondentie en administratie. Voor zover consument van mening is die correspondentie niet te hebben ontvangen, kan haar dat niet baten. Het is consument geweest die ervoor gekozen heeft de bank niet over haar nieuwe woonadres, actuele mailadres en nieuwe telefoonnummer te informeren. De gevolgen hiervan vallen binnen haar risicosfeer.

Juridisch kader

3.3 Gelet op de werkelijke einddatum van 28 maart 2022 en de bewaartermijn van vijf jaar, blijven de coderingen tot 28 maart 2027 zichtbaar in het CKI.

3.4 Het verzoek van consument de coderingen vroegtijdig te verwijderen moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn in de bijlage bij de uitspraak opgenomen. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust 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 (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De belangen van consument bij de vroegtijdige verwijdering zijn hiervoor onder 2.7 opgenomen.

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

De bank is van mening dat de coderingen gehandhaafd moeten blijven omdat haar belangen daarbij zwaarder dienen te wegen dan het belang van consument bij verwijdering ervan.

3.9 De commissie is met de bank van oordeel dat als de coderingen nu worden verwijderd dat een onjuist beeld oplevert van de betaalgeschiedenis van de consument. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat potentiële kredietaanbieders de betaalhistorie van consument moeten kunnen betrekken bij toekomstige krediet-aanvragen.

3.10 Vaststaat dat consument haar verplichtingen ter zake de studentenrekening na 2 jaar niet meer nakwam en haar verplichtingen van het doorlopend krediet vanaf het eerste betalingsmoment heeft verzaakt. Consument heeft zich gedurende lange tijd onbereikbaar gehouden voor de bank, hetgeen de commissie haar ook zeer aanrekent. Met de bank plaatst de commissie vraagtekens bij de stelling van consument dat de kredieten lange tijd aan haar aandacht waren ontsnapt. Zo besloot consument kennelijk wel de lening van vrienden af te betalen maar niet de vorderingen van de bank. Een manier van handelen die niet getuigt van verantwoord betalingsgedrag. Daarnaast wordt van belang geacht dat pas vanaf 2020 door consument enige actie richting de bank is ondernomen terwijl zij al vanaf 2013 over inkomen beschikte. Dat consument vervolgens op het advies van de door haar geraadpleegde derden is afgegaan is uiteraard aan haar en niet onbegrijpelijk. Maar dit verklaart niet haar tot dan toe afwachtende houding. Ook het feit dat de vorderingen zijn afbetaald, hetgeen positief is, is onvoldoende reden om de coderingen te verwijderen. Ten eerste omdat de afbetaling van recente datum is (iets meer dan één jaar geleden) en ook omdat vorderingen nu eenmaal moeten worden afbetaald. Daarnaast dient consument tegen overkreditering te worden beschermd. Consument verdient weliswaar bovenmodaal maar over de bestendigheid van de spaarbuffer is niets gebleken. Als consument een hypothecaire financiering bij de bank wil aanvragen, staat haar dat vrij. Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van consument een woning te willen kopen, zijn de coderingen gegeven de eerder genoemde omstandigheden op dit moment niet disproportioneel.

3.11 De commissie merkt tot slot nog op het weliswaar op dit moment te vroeg is om de coderingen te verwijderen, maar het consument vrij staat om na enige tijd de bank alsnog te benaderen met het verzoek een hernieuwde belangenafweging te maken. Niet uitgesloten kan worden dat de bank tot een andere afweging zal komen als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en consument kan aantonen dat zij (nog steeds) financieel stabiel is.

3.12 De conclusie luidt dat vanwege al hetgeen hiervoor is overwogen de vordering van de consument tot vroegtijdige verwijdering van de coderingen 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");

b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");

c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(…)