Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0008

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve registraties in het BKR-register. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie is van oordeel 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 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, 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 In 2008 heeft de consument een betaalrekening afgesloten bij de bank. In februari 2019 heeft de consument aan zijn betaalrekening een creditcard gekoppeld.

De creditcard kende een bestedingslimiet van € 1.000,- en dit krediet heeft de bank laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Als gevolg van diverse afschrijvingen van de creditcard is vanaf maart 2019 een saldo-tekort op de betaalrekening ontstaan. Op 3 juni 2019 heeft de bank de consument een aanmaning gestuurd en gewaarschuwd dat bij uitblijven van betalingen dit kan leiden tot een negatieve registratie in het CKI van Stichting BKR.

2.3 Op 17 juni 2019 hebben partijen een betalingsregeling getroffen. Na één maand heeft de consument nagelaten om de gemaakte afspraken na te komen. Door het uitblijven van een reactie van de consument op verzoeken van de bank heeft de bank de openstaande vordering van € 2.887,35 opgeëist en per 17 september 2019 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Per 14 november 2019 heeft de bank de achterstand in het CKI laten plaatsen.

2.4 Op 25 januari 2021 heeft de consument de vordering voldaan en per die datum heeft de bank de werkelijke einddatum laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.6 De BKR-registraties zijn ontstaan als gevolg van een faillissement van één van zijn grotere opdrachtgevers. Dit faillissement zorgde abrupt voor een forse daling van zijn opdrachten en daarbij bleven openstaande facturen onbetaald. De consument kreeg als gevolg hiervan ook op privégebied te maken met financiële moeilijkheden. Het ging om relatief lage schulden bij een beperkt aantal schuldeisers. Binnen een jaar tijd heeft de consument zijn financiën zo goed als volledig weten te herstellen door zich te focussen op meerdere opdrachtgevers.

2.7 De consument verkeert vanaf eind 2020 weer in een financieel stabiele situatie en hij heeft kort daarna alle vorderingen voldaan. De consument is nog steeds werkzaam als eigen ondernemer en zijn onderneming behaalt goede resultaten. Verder werkt de partner van de consument eveneens, hebben zij een gedegen buffer en zijn de zakelijke vooruitzichten erg gunstig.

2.8 De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument wil graag een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een nieuwe woning. Hij woont met zijn partner in een huurwoning en het betreft een tijdelijk huurcontract tot 31 december 2022. Vanwege de registratie lukt het de consument niet om een contract met onbepaalde tijd voor een huurwoning te verkrijgen. De consument komt vanwege de inkomensgrens niet in aanmerking voor een sociale huurwoning.

Daarbij stelt de consument dat ook voor het huren van een woning de registratie een belemmering vormt. Hij heeft de wens te verhuizen en een passende woning te kopen waar zij samen lange tijd kunnen verblijven. De consument voldoet aan de eisen om in aanmerking te komen voor een hypothecaire geldlening. De negatieve BKR-registratie is de enige belemmering in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

Het verweer

2.9 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 om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen. De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze 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 registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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]

3.4 De registraties blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. Dat betekent dat de registratie in dit geval tot 25 januari 2026 zichtbaar blijft op de overzichten van Stichting BKR.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 In overweging 2.6, 2.7 en 2.8 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.7 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De registratie van bijzonderheidscoderingen zijn in zijn algemeenheid relevante gegevens die niet lichtvaardig mogen worden verwijderd, aldus de bank. Daarbij heeft de bank toegelicht dat het hebben van een registratie niet automatisch met zich meebrengt dat geen financiering verkregen kan worden. Het is aan de kredietverstrekker om op dit vlak een afweging te maken. Vaak wordt daarbij maatwerk in de kredietverlening toegepast.

3.8 Bij deze belangenafweging heeft de bank meegewogen dat er in deze zaak een deurwaarder diende te worden ingeschakeld, de bank en de deurwaarder een tijdlang geen contact met de consument hebben gehad en diverse betalingsregelingen niet zijn nagekomen. De betalingsproblemen zijn volgens de consument ontstaan doordat een grote opdrachtgever was gefailleerd, waardoor hij minder opdrachten kreeg en facturen niet betaald werden. Dit is geen omstandigheid waardoor er gesproken kan worden van verminderde verwijtbaarheid.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Ook heeft de bank aangevoerd dat op de uitdraai uit het CKI nog negen andere kredieten staan vermeld en het haar aannemelijk lijkt dat de consument nieuwe kredieten aangaat op het moment dat hij dat weer kan. De bank heeft begrip voor de wens van de consument, echter het willen kopen van een woning geldt volgens de bank niet zonder meer als zwaarwegend belang dat rechtvaardigt dat de registraties vroegtijdig uit het BKR verwijderd moeten worden. De consument heeft zijn belang volgens de bank onvoldoende onderbouwd en haar is niet gebleken dat de registratie de (enige) reden is waardoor de consument geen hypothecaire geldlening kan afsluiten, de BKR-registratie van de bank is niet de enige negatieve registratie. Tot slot is de bank niet voldoende gebleken dat de consument een stabiele financiële situatie heeft. Volgens de bank is de registratie dan ook niet disproportioneel.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.

3.10 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn zakelijke en financiële situatie op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat sprake is geweest van een schuldensituatie waarbij meerdere schuldeisers betrokken waren en de afwikkeling van vrij recente datum is. De commissie realiseert zich dat de consument mede door zakelijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een situatie, waarbij afspraken herhaaldelijk niet zijn nagekomen. Ook is van belang dat de betaling in januari 2021 heeft plaatsgevonden en pas een korte periode van de bewaartermijn verstreken is en in de komende periode zal moeten blijken of de consument voldoende financieel stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.11 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, gezien de tijdelijke huurcontracten en de onrust die dit met zich mee kan brengen, 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 ziet ten aanzien van de woonsituatie van de consument op dit moment onvoldoende urgentie om de registraties per direct te schrappen. Het is de consument tot nu toe steeds gelukt om tijdig een andere (tijdelijke) huurwoning voor een periode van minimaal een half jaar te betrekken.

3.12 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat, zoals de bank ook heeft aangegeven in het verweer, het de consument vrij staat om te zijner tijd de bank nogmaals te benaderen.

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 de Algemene verordening gegevensbescherming

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. (…)