Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1096

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

Datum uitspraak	11 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., 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 vordert dat de negatieve BKR-registraties vroegtijdig uit het CKI worden verwijderd. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is na weging van de wederzijdse belangen van oordeel dat de vordering van de consument moet worden afgewezen. De redenen hiervoor zijn onder meer dat diens financiële problemen geruime tijd hebben bestaan en pas recent een deel van de vordering na een dwangakkoord is voldaan en niet is komen vast te staan dat zijn huidige financiële situatie structureel stabiel is.

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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 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 heeft destijds ten behoeve van zijn restaurant (eenmanszaak) bij de bank twee kredietovereenkomsten gesloten, een doorlopend krediet en een zakelijk krediet.

2.2 De kredieten zijn op naam van de consument in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen tussen BKR en (in dit geval) de bank zijn neergelegd in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)[1].

2.3 Eind 2017 liep de onderneming van de consument niet goed en ontstonden financiële problemen met achterstanden in de betaling van de maandtermijnen van de kredieten en met uiteindelijk een faillissement in 2018.

2.4 In het CKI zijn wat betreft het doorlopend krediet de volgende coderingen opgenomen:
* een A (achterstandscode) per 20 juli 2018;
* een 2 (opeising) per 29 augustus 2018 en een
* een 3 (afboeking van € 250,- of meer) met werkelijke einddatum per 2 oktober 2023.

2.5 In het CKI zijn wat betreft het zakelijk krediet de volgende coderingen opgenomen:
* een A (achterstandscode) per 9 september 2020;
* een H (herstel) per 1 december 2020 en
* een werkelijke einddatum per 1 december 2020.

2.6 Op 16 december 2021 heeft de consument via een minnelijk schuldsaneringstraject (MSNP) een schuldregeling aangeboden aan zijn 21 schuldeisers voor zijn totale schuld van € 182.913,13. Dit saneringsvoorstel is niet door alle schuldeisers geaccepteerd.

2.7 Op 31 oktober 2022 heeft de consument bij de rechtbank twee verzoeken ingediend te weten een verzoek tot toepassing van de schuldsaneringsregeling (WSNP) en een verzoek tot toepassing van een dwangakkoord. De rechtbank heeft bij vonnis van 14 februari 2023 de weigerende schuldeisers (waaronder de bank) bevolen in te stemmen met de aangeboden schuldregeling en het verzoek tot toepassing van WSNP afgewezen.

2.8 Op 2 oktober 2023 heeft de bank de slotbetaling van de consument ontvangen. Van de openstaande de schuld van € 38.776,43 heeft de bank uiteindelijk € 4.261,56 ontvangen.

2.9 In het CKI staat een saneringskrediet op naam van de consument met daaraan 1 februari 2025 gekoppeld als theoretische aflosdatum.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de bank de negatieve registraties niet vroegtijdig wil verwijderen. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.11 De schuld aan de bank is gedeeltelijk afbetaald en het restant is kwijtgescholden tijdens het schuldsaneringstraject. Dat dossier is gesloten. Vanwege de negatieve registraties kan hij geen hypotheek afsluiten en dat belemmert onder meer zijn trouwplannen. Ook wil hij investeren in zijn bedrijf. Hij werkt sinds januari 2024 als zzp-er n de beveiligingsbranche. De negatieve registraties belemmeren hem al de afgelopen zes jaar.

[1] De relevante bepalingen van het Reglement CKI staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Daarbij kan hij, als de volledige bewaartermijn van vijf jaar moet worden doorlopen, tien jaar lang geen gebruik kan maken van financiële diensten.

2.12 Per begin september 2024 is van het saneringskrediet 90% afbetaald. De consument vindt dat dit aangeeft dat hij zijn financiële verplichtingen serieus neemt en ook dat hij zijn financiële situatie aanzienlijk heeft verbeterd ten opzichte van de periode waarin de negatieve registraties zijn geplaatst. In die periode kampte de consument met psychische problemen waarvoor hij hulp heeft gezocht. In 2019 nam de consument contact op met schuldhulpverlening. De consument stuurde een door zijn boekhouder opgestelde winst- en verliesrekening over januari 2024 tot en met maart 2024 in. Verder liet hij weten dat zijn orderportefeuille voor 2024 goed gevuld is.

Het verweer

2.13 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

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank de negatieve registraties vroegtijdig moeten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dat op dit moment niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Voorop staat dat de technische juistheid van de negatieve registraties partijen niet verdeeld houdt. De consument vindt dat de negatieve registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft en zijn belangen zwaarder moeten wegen dan het belang bij de handhaving daarvan. De bank heeft dit standpunt gemotiveerd betwist.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Dit verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder f AVG.[2]

[2] De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

3.5 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).[3]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de bank bij handhaving van de registraties en die van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de negatieve registraties. Dat belang van de bank weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de negatieve registraties. Voor dit oordeel is het volgende van belang.

3.8 Voor de commissie staat niet vast dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Alhoewel het feit dat de consument vanaf januari 2024 als zzp-er werkt in zijn voordeel meeweegt, is dat op dit moment niet voldoende. Ten eerste omdat dit zeer recent is en de ingestuurde cijfers het eerste kwartaal van dit jaar betreffen en dus een zeer korte periode beslaan. Ten tweede omdat de consument gedurende een zeer lange tijd met forse financiële problemen en met een groot aantal schuldeisers te maken had. Ten derde omdat onweersproken is gesteld dat de bank niet de enige partij is die negatieve registraties in het CKI heeft laten opnemen. Ten vierde omdat de consument lange tijd geen contact met de bank opnam en zij een incassobureau en een deurwaarder heeft moeten inschakelen. En verder omdat de consument op een bepaald moment de hulp van schuldhulpverlening heeft moeten inschakelen om zijn financiële problemen het hoofd te bieden. En ook omdat hij dankzij het dwangakkoord in staat is zijn financiële stabiliteit op te bouwen, maar het saneringskrediet nog niet is afgelost. En dit alles terwijl van de bewaartermijn nog maar een korte periode (iets meer dan één jaar) is verstreken.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.9 Hiernaast volgt de commissie de bank in haar toelichting dat de consument zijn belangen onvoldoende heeft onderbouwd. Zo is niet gesteld of gebleken dat er specifiek, overtuigende en klemmende redenen zijn om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Zo heeft de consument de noodzaak van het kopen van een woning of de noodzaak om te investeren niet toegelicht, maar heeft hij zijn belangen slechts in zeer algemene termen gesteld.

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee op dit moment voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registraties nu nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Het verzoek van de consument komt te vroeg. Hiernaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

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 2024, 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 2024, 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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*

code 2 *de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*

(...)

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.*

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 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.

(...)