Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0719

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, A.J.H. Alfrink, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	20 augustus 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 commissie heeft na weging van de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en de belangen van de consument bij verwijdering daarvan geoordeeld dat op dit moment de belangen van de bank prevaleren. De vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties wordt 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; 5) de dupliek van de bank en de nadien tussen partijen gewisselde correspondentie.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat (kantoorhoudende te Leiden) en [naam 1] (analist BKR-desk van de bank).

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 juni 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig en namens de bank de onder 1.2 genoemde personen.

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 1998 samen met zijn broer bij de bank een bedrijfsfinanciering afgesloten naar aanleiding van de overname van de VOF van hun ouders. In 2003 hebben zij een tweede bedrijfsfinanciering bij de bank afgesloten.

2.2 Vanaf 2009 hebben partijen overleg gevoerd over de financiële situatie van de onderneming, vanaf die periode is de onderneming minder goed gaan draaien. In 2016 heeft de bank de consument en zijn broer laten weten bereid te zijn om nog één keer een seizoen financiering aan te bieden maar dat de financieringen uiteindelijk worden opgezegd.

2.3 In de brief van de bank van 24 augustus 2017 staat dat de bank de financieringen met een opzegtermijn van zes maanden opzegt onder vermelding van de redenen voor die opzegging. Zo staat er in de brief dat het bedrijf al geruime tijd in financiële problemen verkeert, de financiële verplichtingen jegens de bank niet meer worden nagekomen ondanks de getroffen maatregelen en de consument en zijn broer hebben besloten de bedrijfsactiviteiten te beëindigen.

2.4 In deze brief van de bank staan ook afspraken over de verkoop van het onroerend goed van de onderneming waaraan de consument en zijn broer gehoor hebben gegeven. De insteek was een zo hoog mogelijke opbrengst te realiseren om de vordering van de bank te betalen.

2.5 Vanaf 2019 heeft de consument de onderneming voortgezet als eenmanszaak, zijn broer is toen in loondienst gaan werken.

2.6 In een concept taxatierapport van 10 maart 2020 staat dat de marktwaarde van het onroerend goed van de onderneming (met als peildatum 14 februari 2020) is getaxeerd op € 630.000,-.

2.7 Op 29 april 2020 heeft de bank een brief gestuurd waarin staat dat bij de Stichting Bureau voor Kredietregistratie (BKR) melding is gedaan van een overstand op de rekening-courant en van achterstanden in de rente- en aflossingsverplichtingen op de zakelijke financieringen en deze melding gevolgen kan hebben voor het aangaan van toekomstige verplichtingen.

2.8 Op 13 mei 2020 heeft de bank in het Centraal Incasso Kredietinformatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR voor beide financieringen een achterstandscode (A) en een opeisingscode (2) laten plaatsen.

2.9 De verkoopopbrengst van het onroerend goed van € 1.000.000,- is -tegen finale kwijting- op de vordering van de bank in mindering gebracht. De bank heeft vervolgens de restant-vordering afgeboekt. Naar aanleiding hiervan heeft de bank op 1 april 2021 in het CKI een 3-code (afboeking) laten registreren. Per die datum is een werkelijke einddatum in het CKI opgenomen.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de bank de BKR-coderingen (hierna: de coderingen) niet vroegtijdig wil laten verwijderen. De consument stelt dat hij daardoor schade lijdt die hij begroot op € 55.000,-. Ook bezorgt de hele situatie hem enorm veel onrust. De consument licht zijn vordering als volgt toe.

2.11 De consument verwijt de bank dat zij hem niet heeft gewezen op de gevolgen van de afkoop tegen finale kwijting zoals de registratie in het CKI van de 3-code (afboeking van meer dan € 250,-). De bank gaf hierover geen informatie tijdens de onderhandeling over het afkopen van het krediet en in de vaststellingsovereenkomst staat hierover ook niets, aldus de consument. Als de consument van deze gevolgen op de hoogte was geweest dan had bij geen betalingsvoorstel gedaan of zou hij de onderhandelingen over de finale kwijting niet hebben voortgezet. De consument merkt verder op al datgene gedaan te hebben dat in zijn vermogen lag om de vorderingen van de bank te voldoen.

2.12 Volgens de consument belemmeren de coderingen hem in de uitvoering van zijn (nieuwe) onderneming. Vanwege de coderingen is hij wat betreft het aantrekken van financieringen aangewezen op niet-reguliere kredietverstrekkers die -in vergelijking met reguliere kredietverstrekkers- financieringen verstrekken met een kortere looptijd en een hoger rentetarief. Zijn financieringsaanvragen worden door reguliere kredietverstrekkers weliswaar positief ontvangen maar worden afgewezen enkel en alleen vanwege de coderingen, aldus de consument.

2.13 Sinds de doorstart in 2019 zijn de bedrijfsresultaten al 3 jaar positief, aldus de consument. Dit is ook af te leiden uit de overgelegde financieel jaarverslagen van zijn onderneming over 2020/2021 en 2021/2022 en uit de kolommenbalans over 2022/2023 die de consument heeft opgesteld. Hiernaast heeft de consument overgelegd de fiscale rapporten Inkomstenbelasting (IB)2021 en IB 2022 van zichzelf en van zijn vrouw alsmede de voorlopige aanslagen IB en Volksverzekeringen over 2022.

2.14 De consument stelt dat de omzet van zijn onderneming zich positief ontwikkelt en hij wat zijn jaarplan betreft voor 2023/2024 op schema is. Orders voor het jaar 2024/2025 zijn al geboekt.

2.15 De consument heeft gaandeweg deze procedure voor zijn onderneming een goedkopere geldlening met een langere looptijd kunnen afsluiten met zijn woonhuis als onderpand.

2.16 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument zijn huidige ondernemingsstrategie toegelicht. Een strategie die leidt tot een lagere kapitaalbehoefte en een aanzienlijk lager ondernemersrisico, aldus de consument.

Het verweer

2.17 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de coderingen vroegtijdig moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit nu niet hoeft te doen en licht dit oordeel hieronder toe.

De coderingen zijn technisch juist

3.2 De commissie gaat voorbij aan de stelling van de consument dat hij met de bank geen afspraak over de betaling tegen finale kwijting zou hebben gemaakt als hij wist dat dan een 3-code in het CKI zou worden geplaatst. De consument heeft deze stelling niet nader toegelicht of voldoende aannemelijk gemaakt. Daarnaast stelt de commissie vast dat tussen de consument en de bank veel overleg heeft plaatsgevonden, er al andere (negatieve) coderingen op naam van de consument stonden geregistreerd en de bank ook niet de indruk heeft gewekt dat er geen code 3 zou worden geregistreerd, waarbij ten slotte opgemerkt moet worden dat voor het registreren van een code 3 geen vormvoorschriften gelden. Met de bank is de commissie dan ook van oordeel dat de coderingen technisch juist zijn en om die reden niet vroegtijdig verwijderd hoeven te worden. De commissie zal daarom onderzoeken of de coderingen in het kader van de belangenafweging moeten worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De coderingen houden 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. 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 de registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

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

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 zijn persoonsgegevens.2 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. Bij de vraag of de coderingen in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 coderingen en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen de handhaving van de coderingen en zijn belangen bij verwijdering ervan toegelicht, zie hiervoor onder 2.11 tot en met 2.15.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers. De bank heeft in dit kader toegelicht dat de financiële problemen destijds groot waren en de bank niet de enige schuldeiser was. Daarnaast is de bank van mening dat de huidige verbeterde financiële situatie niet (enkel) het gevolg is geweest van de inzet van de consument maar ook het gevolg is van de kwijting van een fors bedrag door de bank. Los hiervan heeft de bank aangevoerd dat op dit moment niet kan worden vastgesteld dat de financiële situatie van de consument gezond en structureel stabiel is. Dit volgt niet uit de ingestuurde stukken, aldus de bank. Uit de overgelegde jaarstukken over 2021/2022 volgt (onder meer) dat sprake is van een negatief eigen vermogen waarbij het voor de bank niet bekend is of dit inmiddels is verbeterd. Voorts stelt de bank na bestudering van de stukken vast dat de consument -die voor zijn inkomen volledig afhankelijk is van zijn eenmanszaak- nagenoeg geen buffer heeft en dat dit ook geldt voor zijn partner.

3.9 De bank heeft kort voor de zitting de consument gevraagd om recente informatie over zijn financiële situatie in te sturen. De consument heeft hieraan voldaan. De bank merkt na bestudering van die stukken op dat ook daaruit nog geen structureel stabiele financiële situatie is af te leiden.

3.10 De bank merkt verder op dat de noodzaak om een financiering af te sluiten niet is toegelicht door de consument.

---

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De bank voegt hieraan toe dat de consument ook niet heeft toegelicht hoe hoog de gewenste financiering moet zijn, wat de kosten van de alternatieve financiering zijn en of hij die financiering niet kan afsluiten bij een reguliere financier. Voorts heeft de consument, aldus de bank, onvoldoende toegelicht dat het in stand houden van de huidige recent afgesloten financiering geen optie is.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de coderingen 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.

3.12 De coderingen zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om zijn verplichtingen jegens de bank na te komen. De schuldensituatie was op dat moment problematisch en ontstaan door tegenvallende bedrijfsresultaten. De bank was daarbij niet de enige schuldeiser. Uit het dossier blijkt dat de bank met de consument over een lange periode in gesprek is geweest maar dat het toen niet is gelukt om de tegenvallende bedrijfs-resultaten om te buigen. De commissie ziet dat de consument zich destijds heeft ingespannen om de vorderingen van de bank te betalen maar dat heeft uiteindelijk niet geleid tot een inlossing van de totale schuld. De bank heeft een fors bedrag moeten afboeken.

3.13 De commissie ziet dat de financiële situatie van de consument met de wijziging van zijn ondernemingsstrategie zich in positieve zin ontwikkelt. De commissie merkt voorts op dat van de bewaartermijn van 5 jaar inmiddels 3,5 jaar is verstreken en dit doorgaans een omstandigheid is die in het voordeel van de consument weegt. Daarbij is het echter wel van belang dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. En dat is in dit geval en op dit moment onvoldoende gebleken. Uit de in de procedure overgelegde (deels niet definitieve) stukken is dit in elk geval onvoldoende af te leiden. Zo is het eigen vermogen van de onderneming negatief en is van een structurele spaarbuffer onvoldoende gebleken. Dit betekent dat niet gebleken is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen belang meer hebben. Tot slot acht de commissie het van belang dat de consument een financiering heeft afgesloten en er daarom op dit moment geen directe noodzaak is om een andere financiering af te sluiten.

3.14 Dit alles leidt tot de slotsom dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. Dit betekent ook dat de commissie niet meer toekomt aan het beoordelen van de door de consument gestelde schade en wijst zij deze vordering af.

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 oktober 2023 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 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.

(...)