Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1034

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 november 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-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A, 2) die op zijn naam zijn geplaatst in het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de dwingende gerechtvaardigde belangen van de bank op dit moment zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Dit komt met name omdat nog onvoldoende kan worden gesproken van een duurzame en stabiele financiële situatie. De vordering van de consument 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I. Oztas, advocaat, kantoorhoudende te Tilburg. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Aan de consument was ook een creditcard uitgegeven met een bestedingslimiet van € 1.000,-. Het volledige saldo van de creditcard werd maandelijks van de betaalrekening afgeschreven.

2.2 Door afschrijvingen van de creditcard is in augustus 2021 een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. Deze achterstand is opgelopen door opvolgende afschrijvingen van de creditcard.

2.3 De bank heeft op 3 september 2021, 4 oktober 2011, 3 november 2021 en 1 december 2021 brieven aan de consument gezonden. Per 1 december 2021 bedroeg de ongeoorloofde debetstand € 2.470,66. De bank heeft de vordering op de consument in december 2021 ter incasso uit handen gegeven van haar incassogemachtigde. De consument heeft in augustus 2022 een betalingsregeling getroffen met de incassogemachtigde. De consument heeft een slotbetaling gedaan op 27 juli 2023.

2.4 De bank heeft de debetstand geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarnaast heeft zij een achterstandscode A laten registreren per 2 januari 2022 en een bijzonderheidscode 2 (opeising), ook per 2 januari 2022. Als werkelijke einddatum is 27 juli 2023 geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de op zijn naam geplaatste registraties in het CKI van het BKR moet verwijderen. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- De registratie is niet conform de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. De consument woont op dit moment in een kamer in een tijdelijke huurwoning en hij wil met zijn vriendin gaan samenwonen. Huren is vanwege de hoge huurprijzen en de onzekerheid over de huurperiode voor hem geen realistische optie. Hij wil daarom een woning kopen en hij heeft daarvoor een financiering nodig. De consument wil nog gebruik maken van de vrijstellingsregeling voor de overdrachts-belasting voor jongeren en de tijd daarvoor dringt.

- Zijn huidige financiële situatie is stabiel en duurzaam. De consument heeft sinds juli 2023 een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. De consument heeft € 5.000,- gespaard en heeft geen andere openstaande verplichtingen.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de op naam van de consument geregistreerde negatieve registraties (de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2) vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.2 De commissie stelt allereerst vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. Maar de consument meent dat de registraties moeten worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft.

Het juridische kader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 deze verwerking, 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).

3.6 Het is aan de bank om aan te tonen dat haar dwingende gerechtvaardigde gronden bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden.

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

De belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn opgenomen onder 2.5.

3.8 De bank voert aan dat haar belang bestaat uit het beschermen van de consument tegen overkreditering en het beschermen van toekomstige kredietverstrekkers tegen financiële risico's. Gelet op de omstandigheden van de consument is het van belang dat deze bescherming nog voortduurt. Daarbij is van belang dat de consument geen goede reden heeft gegeven voor het ontstaan van de betalingsproblemen, dat de consument niet meteen heeft meegewerkt om de schuld af te lossen, dat de consument de eerste betalingsregeling niet is nagekomen en dat hij de schuld pas twee jaar na het ontstaan daarvan heeft kunnen aflossen. Volgens de bank is nog geen sprake van een gezonde en stabiele financiële situatie en ook is niet aangetoond dat de registraties de enige belemmering vormen voor het verkrijgen van een woningfinanciering.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde omstandigheden dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren die op dit moment zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.10 De consument heeft enkele maanden lang de creditcard gebruikt terwijl hij wist, of redelijkerwijs kon voorzien, dat hij niet aan zijn verplichtingen tegenover de bank zou kunnen voldoen. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Vervolgens heeft het bijna twee jaar geduurd voordat de consument de schuld aan de bank volledig heeft kunnen aflossen, waarbij de consument, zoals de bank onweersproken heeft gesteld, ook enkele maandtermijnen heeft gemist. Dat wijst erop dat de financiële situatie van de consument in die periode nog niet stabiel was. Dat is nu ongeveer anderhalf jaar geleden, zodat er pas een korte termijn van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie wil wel aannemen dat het de consument inmiddels is gelukt om een bedrag te sparen en dat geen sprake is van andere openstaande schulden. De consument is daarmee zeker op de goede weg. Maar het is tegelijkertijd nog te vroeg om te concluderen dat op dit moment sprake is van een zodanige stabiele en duurzame financiële situatie dat de consument geen bescherming meer nodig heeft. Ook hebben potentiële kredietverstrekkers er nog belang bij om de krediethistorie van de consument te kennen in hun afweging om een krediet aan de consument te verstrekken.

3.11 Daar komt bij dat voor de commissie niet vast staat dat de negatieve registraties de enige belemmering zijn voor het verkrijgen van een woningfinanciering. De consument heeft zijn stelling hierover onvoldoende onderbouwd. Hij heeft bijvoorbeeld niet gesteld dat hij op basis van zijn inkomen en eigen middelen in aanmerking komt voor een woningfinanciering en ook niet of er geschikte woningen voorhanden zijn. Ook is niet gesteld of gebleken dat een eigen huurwoning, met een huurcontract voor onbepaalde tijd, geen reële optie is.

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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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:

(...)

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.

(...)

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

(...)