Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0345

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2025
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties op hun naam. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij instandhouding van die registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en de 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde M. van den Broek, advocaat 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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben vanaf januari 2022 een hypothecaire geldlening bij de bank. Nadien is in de voldoening van de maandtermijnen voor deze geldlening een achterstand van bijna € 12.000,- ontstaan.

2.2 De bank heeft vanwege deze achterstand op 1 april 2024 een A-codering (achterstand) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet-registratie (BKR) op naam van de consumenten.

2.3 De consumenten hebben de achterstand op 24 oktober 2024 ingelopen waarna de bank een Herstelcode (H) heeft laten plaatsen bij BKR.

2.4 De consumenten hebben de bank verzocht om de negatieve BKR-registraties op hun namen te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consumenten eind 2024 een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve BKR-registraties door de bank. Daartoe hebben zij, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.6 De man is ondernemer en kostwinner, hij heeft te maken gehad met een faillissements-situatie door de coronacrisis. Vanaf eind 2023 is hij bezig met een nieuwe start voor zijn bedrijf. Hiertoe heeft hij een WHOA-procedure aangevraagd. Als gevolg hiervan mocht hij geen geld uit de onderneming opnemen. Voorgaande resulteerde in een onmiddellijke en ernstige daling van het inkomen. Het lukte de consumenten gedurende 6 maanden niet om de maandtermijn voor de geldlening te voldoen. Er was ook sprake van beslagleggingen door andere crediteuren.

2.7 Ondanks alle uitdagingen was de man vastberaden om zijn financiële stabiliteit te herstellen. De consumenten onderhielden het contact met de bank. De man maakte tijdens de gesprekken duidelijk dat het zijn intentie was om de achterstallige betalingen snel in te halen en benadrukte dat het zijn doel was om een herfinanciering te regelen en zijn bedrijf opnieuw op te bouwen. Tijdens één van deze gesprekken heeft een medewerker van de bank toegezegd dat zodra de betalingsachterstanden waren ingehaald de BKR-registraties automatisch verwijderd zouden worden. De consumenten vertrouwden op deze informatie en hebben daarnaar gehandeld. Deze informatieverstrekking bleek echter onjuist te zijn. De bank had zich moeten inzetten om hen te helpen weer financieel stabiel te worden maar in plaats daarvan bevinden de consumenten zich door de bank in een zeer kwetsbare positie. De negatieve BKR-registraties belemmeren hen in het verkrijgen van de voor hen noodzakelijke financiering voor de onderneming.

2.8 De bank heeft zich geen rekenschap gegeven van de belangen van hun gezin. De consumenten hebben de moeilijke beslissing genomen om over te gaan tot verkoop van de woning en het vestigen van het bedrijf buiten Nederland. De BKR-registraties zullen echter ook dan een barrière voor ze vormen.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties (A, H) die op naam van de consumenten zijn geplaatst, moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht

Technische juistheid

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Regelement CKI en dat deze daarmee technisch juist is.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registraties moeten 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 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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.

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

De verwerkingsverantwoordelijke 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 persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

Belangenafweging

3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.7 Alhoewel het positief te noemen is dat de consumenten de vrij forse achterstand in een relatief korte periode hebben ingehaald, is het naar het oordeel van de commissie op dit moment nog te vroeg om de BKR-registraties te laten verwijderen. Zo is het de commissie niet gebleken dat sprake is van een stabiele financiële situatie. De consumenten hebben dat niet aannemelijk gemaakt. Bovendien is, naar de commissie begrijpt, nog sprake van beslagen op de woning van de consumenten. De consumenten hebben ten tijde van deze uitspraak dus meerdere schulden. Ook blijkt uit het dossier geen absolute noodzaak om de registraties te verwijderen. De consumenten hebben aangegeven dat zij de woning wensen te verkopen en de onderneming in het buitenland willen gaan vestigen. Ze geven daarbij aan dat de BKR-registraties desondanks een belemmerende factor zijn. Waar de gestelde belemmering op ziet is door de consumenten niet toegelicht. Tot slot is het de commissie niet gebleken dat het voor de consumenten onmogelijk is om een financiering te verkrijgen. Zeker nu het gaat om een Herstelcodering (H), staat niet vast dat de consumenten op grond hiervan niet voor een financiering in aanmerking zouden komen.

3.8 Voor zover de consumenten zich beroepen op de vermeende toezegging van de bank-medewerker dat de BKR-registraties na het inhalen van de achterstand zouden worden verwijderd, is dit gemotiveerd betwist door de bank. Daartoe heeft de bank gespreks-verslagen uit haar bankadministratie overgelegd. Daartegenover hebben de consumenten geen bewijs kunnen leveren voor hun stelling zodat deze stelling niet is komen vast te staan.

3.9 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging op dit moment uit in het nadeel van de consumenten. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen. Het staat de consumenten natuurlijk vrij om op een later moment, nadat een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken, een nieuw verzoek aan de bank te richten.

Indien dan sprake is van een financieel stabiele situatie, er geen nieuwe schulden zijn

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

ontstaan en er een aangetoond belang is bij verwijdering van de registraties, zal de bank mogelijk een andere afweging maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 de AVG

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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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

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.

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

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, (...);
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.