Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0584

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., gevestigd te Eindhoven, h.o.d.n. Freo, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt erover dat Freo de aan zijn naam gekoppelde negatieve registraties in het CKI niet vroegtijdig wil verwijderen. Volgens de consument zijn deze registraties disproportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van Freo zwaarder weegt dan 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 Freo; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van Freo.

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 Freo 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 Op 29 februari 2016 heeft de consument met (een rechtsvoorganger van) Rabo Direct Financering B.V. (handelend onder de naam Freo) een persoonlijke lening van € 10.000,- afgesloten.

2.2 Er is een achterstand ontstaan in de betalingen op het krediet. In reactie hierop heeft Freo op 28 juli 2020 een aanmaning gestuurd en de consument gewaarschuwd voor een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op 20 oktober 2020 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij BKR een achterstands-code op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Met een brief van 13 januari 2021 heeft Freo haar vordering op de consument opgeëist en op 14 januari 2021 bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren. De openstaande vordering bedroeg op dat moment € 6.396,07.

2.5 Begin 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met Freo. Er was sprake van een situatie waarin de consument betalingsachterstanden had bij meerdere instanties. Er is vervolgens een betalingsregeling afgesproken van € 108,81 per maand voor de duur van één jaar. Het lukte Freo echter niet om na afloop van dat jaar in contact te komen met de consument voor het maken van een nieuwe betalingsafspraak. Dit heeft tot gevolg gehad dat de betalingsregeling met de consument ongewijzigd is voortgezet.

2.6 Op 24 januari 2023 heeft de consument contact opgenomen met Freo omdat hij een hypotheekaanvraag wilde indienen voor een andere woning. Dit heeft tot gevolg gehad dat de consument de openstaande vordering van € 4.326,91 volledig aan Freo heeft terugbetaald. Op diezelfde datum heeft Freo, met betrekking tot het krediet bij BKR, een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 29 januari 2023 heeft de consument Freo verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van BKR te laten verwijderen. Ook daarna heeft de consument Freo een aantal malen gevraagd de registraties te verwijderen. Deze verzoeken zijn door Freo afgewezen.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat Freo alle registraties, die Freo op naam van de consument in het CKI van BKR heeft laten registreren, uit het CKI laat verwijderen.

2.10 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de registraties disproportioneel zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

a. De consument is in het verleden nalatig geweest met betalen vanwege betalings-problemen bij meerdere instanties. Dat is gekomen door het feit dat de consument meerdere financiële verplichtingen is aangegaan. Zo heeft hij (1) een eigen bedrijf opgestart, (2) een woning gekocht en (3) een leasecontract op een auto afgesloten.

Destijds verzorgde zijn ex-partner alle geldzaken. Toen deze relatie werd verbroken, ontstonden tijdelijk financiële problemen omdat de consument geen overzicht had op zijn financiën. Inmiddels is de consument in loondienst en verzorgt zijn huidige partner alle geldzaken. De consument is nu weer financieel stabiel vanwege zijn loonsverhogingen, de afgeloste schulden bij derden en het tweede inkomen van zijn partner. De consument heeft verantwoordelijkheid genomen voor zijn situatie.

b. De negatieve registraties belemmeren de consument. Hij is in gesprek over het afsluiten van een nieuwe hypotheek om een grotere woning te kopen vanwege de wens voor gezinsuitbreiding. De huidige woning staat dat niet toe. Op basis van de overwaarde van zijn huidige woning en hun twee inkomens zou de aankoop van een grotere woning mogelijk moeten zijn. De consument kan echter geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten omdat de hypotheekverstrekkers zijn aanvraag afwijzen in verband met de negatieve BKR-registraties op zijn naam.

Het verweer van Freo

2.11 Freo 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 de klacht over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling de vraag voorgelegd of Freo de registraties moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat Freo deze registraties nu niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Freo heeft dit betwist en voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

3.3 De commissie zal nu ingaan op de relevante wettelijke regels en daartoe wordt eerst het toetsingskader uiteengezet, en daarna wordt dit toegepast op deze kwestie.

Het juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond 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.

3.5 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Freo 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 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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 registratie in stand dient te blijven, dient Freo aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties staan hiervoor genoemd onder 2.9 en 2.10.

3.9 Freo acht het in het belang van de consument om tegen overkreditering beschermd te worden. De consument had te maken met ernstige financiële problemen en Freo is er niet van overtuigd dat de consument in staat is om de verantwoordelijkheid voor zijn financiën nu al te dragen. Daarnaast acht Freo het in het belang van de kredietverstrekkers dat zij bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging kunnen maken om het krediet al dan niet te verstrekken. Kredietverstrekkers hebben er belang bij om de betaalgeschiedenis van de consument in te zien. Deze informatie kan worden meegewogen bij de beslissing om al dan niet een nieuwe financiering aan de consument te verstrekken.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Freo heeft verder toegelicht dat zij bij de belangenafweging enerzijds oog heeft voor het belang van de maatschappij, die verlangt dat de financiële sector haar zorgplicht uitoefent en zo problematische schulden en overkreditering probeert te voorkomen, en anderzijds oog heeft voor het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Ook heeft de consument weinig informatie over zijn huidige financiële situatie verstrekt, zodat niet kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een gezonde en stabiele financiële situatie. Het is niet bekend of de consument inmiddels schuldenvrij is.

3.10 De consument stelt een groot belang te hebben bij verwijdering van de registraties omdat zijn huidige woning niet groot genoeg is voor de gewenste gezinsuitbreiding. Zijn huidige aanvraag voor een hypotheekverhoging is door twee verschillende hypotheekverstrekkers afgewezen omwille van de negatieve registraties op zijn naam. Freo is echter van mening dat de consument van de door hem gestelde feiten en bijzondere omstandigheden onvoldoende bewijs heeft geleverd. Slechts in uitzonderingsgevallen kan een registratie worden opgeheven en in deze situatie zijn die uitzonderlijke omstandigheden niet gesteld noch gebleken, aldus Freo. De consument woont al in een eengezinswoning en heeft niet aannemelijk gemaakt dat er te weinig leefruimte voor de gewenste gezinsuitbreiding is. De noodzaak van een (nieuw) krediet is hiermee niet aangetoond. Ook heeft Freo gesteld dat niet is aangetoond dat de hypotheekverstrekkers alleen vanwege de BKR-registraties de hypotheekaanvraag hebben afgewezen. Freo begrijpt dat de consument hinder ondervindt van de BKR-registraties, maar ziet op grond van de argumenten die hij heeft aangevoerd, geen reden om de registraties te verwijderen.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft Freo voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dat het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat bleek om aan zijn verplichtingen te voldoen uit hoofde van het krediet. Dit werd naar zijn zeggen veroorzaakt doordat zijn relatie eindigde en zijn startende onderneming niet heel succesvol bleek. De consument werd – naast de lening bij Freo – ook met betalingsachterstanden geconfronteerd bij andere organisaties. Door deze opeenstapeling zijn bij Freo de achterstanden opgelopen met de negatieve registraties tot gevolg. Hoewel deze omstandigheden natuurlijk heel vervelend zijn, betreffen het wel omstandigheden die zich bevinden in de risicosfeer van de consument. De commissie weegt positief mee dat de consument actief stappen heeft ondernomen om zijn situatie te verbeteren en begin 2023 zijn openstaande schuld bij Freo heeft voldaan. In het nadeel van de consument weegt mee dat hier sprake is van een langdurige schuldensituatie, waarbij de consument erg moeilijk bereikbaar was voor Freo. De commissie ziet ook dat de consument pas op het moment dat hij geconfronteerd werd met de nadelige gevolgen van de registraties contact heeft gezocht met Freo en toen in één keer de schuld heeft afgelost. Daarbij komt dat de consument direct na de aflossing van de schuld heeft verzocht de negatieve coderingen te verwijderen. Dat getuigt naar het oordeel van de commissie niet van goed betaalgedrag en inzicht in de consequenties daarvan.

Ook kan er naar het oordeel van de commissie niet voldoende worden vastgesteld dat er op dit moment sprake is van een stabiele, financiële situatie. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consument te beschermen tegen over-kreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Het is nu nog te vroeg om over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.13 Ten slotte heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de noodzaak van het kopen van een grotere woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet vast komen te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument zodanig schrijnend is dat hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

Slotsom

3.14 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar dit weegt niet op tegen de belangen van Freo en van potentiële krediet-verstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie concludeert dat het belang van Freo bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij de verwijdering daarvan. De commissie sluit daarbij niet uit dat als de consument een stabiele, financiële situatie bereikt en behoudt, en hij dat kan onderbouwen met stukken, Freo bij een nieuw verzoek een andere afweging zal maken. Daarvoor moet wel een langere periode van de bewaartermijn zijn verstreken. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook 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 oktober 2023, 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

Privacywetgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

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.

(...)

Artikel 21

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.*

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a. *Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.*

(...)

Artikel 13

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*

code 1 *er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*

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

code 3 *de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

code 4 *de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*

code 5 *de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.*

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.*

Artikel 14

1. *Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.*

(...)

Artikel 39

1. *(...)*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

(...)