Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0025

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank, U.A. gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	11 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam zijn geplaatst. De commissie ziet geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de kredietverstrekker. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde C.M.J.E.P. Meerts.

1.3 De commissie heeft getracht in deze zaak een mondelinge behandeling in te plannen, omdat de commissie nog vragen had aan de consument. De consument heeft daarop echter aangegeven dat hij geen mondelinge behandeling wenst en ook niet zal verschijnen indien toch een mondelinge behandeling wordt ingepland. De commissie zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.4 De consument en de kredietverstrekker 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 had een bankrekening met roodstandfaciliteit bij de kredietverstrekker (hierna: het krediet).

2.2 Op 23 september 2019 is met betrekking tot dit krediet een 2-codering (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) geplaatst.

2.3 Op 18 oktober 2019 is hieraan een A-codering (achterstand) toegevoegd.

2.4 Op 10 december 2021 is het krediet afgelost, waarna deze datum als werkelijke eind-datum is geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De kredietverstrekker heeft niet duidelijk gecommuniceerd. De consument heeft geen brieven ontvangen en de BKR-registraties zijn niet evenredig. De consument heeft zonder voorbehoud van financiering een woning aangekocht en de BKR-registraties belemmeren hem in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Er bestaat dus een zwaarwegend belang bij verwijdering daarvan.

Het verweer

2.7 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de kredietverstrekker hiertoe niet over te gaan. Daartoe wordt als volgt overwogen.

Technische juistheid coderingen

3.2 De consument stelt dat de achterstandscodering is geplaatst, zonder dat hij daarvan op de hoogte is gesteld en zonder dat hij hieraan voorafgaand aanmaningen heeft ontvangen. De registratie is dan ook onterecht, aldus de consument.

3.3 Voordat de kredietverstrekker overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor middels een zogeheten vooraankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen om zo de registratie te voorkomen. De consument betwist in het onderhavige geval dat een dergelijke vooraankondiging is gedaan en het is aan de kredietverstrekker om aannemelijk te maken dat zij een dergelijke vooraankondiging aan het juiste adres heeft verzonden.

3.4 De kredietverstrekker heeft brieven overgelegd van 25 juli 2019, 22 augustus 2019 en 23 september 2019 waarin de consument wordt gewaarschuwd voor BKR-registraties indien hij de vordering niet tijdig voldoet. Deze zijn verzonden naar het adres van de consument. De consument stelt dat hij deze brieven niet heeft ontvangen, dan wel dat hij deze heeft gemist. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hiermee onvoldoende gemotiveerd betwist dat hij de brieven heeft ontvangen. Er zijn meerdere brieven verzonden en voor zover de consument deze heeft gemist komt dit voor zijn rekening en risico. Indien hij in het geheel geen post heeft ontvangen, dan ligt het op de weg van de consument om een verklaring te geven voor het feit dat hij kennelijk helemaal geen post ontvangt. Dit heeft hij nagelaten. De commissie gaat er dan ook in het navolgende vanuit dat de brieven door de consument zijn ontvangen op het juiste adres.

3.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de A-codering is geplaatst in lijn met de daaraan gestelde vereisten en dat deze dus technisch juist is.

3.6 De 2-codering is naar het oordeel van de commissie eveneens terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte is geplaatst.

Juridisch kader belangenafweging

3.7 De consument stelt echter dat de registraties toch moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

3.8 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen 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.

3.9 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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 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 kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.10 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. 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]

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

Belangenafweging

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties, zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.13 De consument heeft onvoldoende aangetoond dat sprake is van een structureel financieel stabiele situatie. Hij heeft één salarisstrook overgelegd waaruit blijkt dat de consument sinds 4 april 2022 in dienst is bij zijn huidige werkgever, op basis van een contract voor bepaalde tijd. Daaruit kan geen structureel stabiele financiële situatie worden afgeleid. De vordering is pas op 10 december 2021 afgelost en tot dat moment was er dus geen sprake van een financieel stabiele situatie. De consument heeft zijn financiële situatie verder niet toegelicht, zodat onduidelijk is hoe de financiële situatie van de consument er voor 4 april 2022 uit zag en of de consument over bijvoorbeeld spaarvermogen beschikt.

3.14 De consument heeft daarnaast onvoldoende aangetoond dat hij een belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

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

De consument heeft daartoe aangevoerd dat hij een huis heeft gekocht, zonder voorbehoud van financiering. De consument heeft deze koopovereenkomst echter pas gesloten nadat hij al een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties had ingediend bij de bank. De consument heeft immers op 30 juni 2022 al een verwijderingsverzoek ingediend en heeft vervolgens op 5 juli 2022 zonder voorbehoud van financiering een koopovereenkomst getekend. Uit het verwijderingsverzoek blijkt – anders dan de consument stelt – dat de consument op 30 juni 2022 al op de hoogte was van het feit dat de BKR-registraties in de weg stonden aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. In dat verzoek schrijft de consument immers: *"De A2 melding blokkeert mijn hypotheekaanvraag en staat mijn toekomst in de weg"*. Dat de consument vervolgens toch is overgegaan tot het sluiten van de koopovereenkomst komt voor zijn rekening en risico en maakt niet dat sprake is van een zwaarwegend belang tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.15 De consument heeft bij repliek bovendien aangegeven dat zijn ouders een vangnet kunnen bieden bij de aankoop van de woning, zodat deze niet in gevaar hoeft te komen. De commissie maakt daaruit op dat de consument de woning kennelijk ook kan aankopen met de BKR-registraties. Wat het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties dan nog is, is niet toegelicht of onderbouwd.

3.16 Bovendien is onvoldoende gebleken dat de onderhavige BKR-registraties de enige reden zijn dat de consument geen hypothecaire lening kan verkrijgen. Naast de onderhavige registraties zijn op naam van de consument nog andere BKR-registraties geplaatst. De consument heeft aangevoerd dat de overige registraties zullen worden verwijderd als de onderhavige registraties worden verwijderd, maar dit is – ondanks verzoek daartoe – niet nader onderbouwd en blijkt nergens uit. De consument heeft daarover ook slechts gezegd dat zijn verzoek in behandeling zal worden genomen zodra de onderhavige coderingen zijn verwijderd, maar daaruit kan niet worden opgemaakt dat van enige toezegging tot verwijdering daarvan sprake is.

3.17 Voor zover de consument nog een beroep doet op overkreditering, geldt het volgende. De kredietlimiet is verhoogd nadat de consument één keer een kortstondige achterstand heeft laten bestaan, die hij vervolgens binnen de gestelde termijn is ingelopen. Op basis daarvan kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van overkreditering met betrekking tot het verhogen van de kredietlimiet van € 500,- naar € 1.600,-. De onderhavige betalingsproblemen zijn pas ontstaan na verhoging van de kredietlimiet. Het is aan de consument om te onderbouwen dat van overkreditering sprake is en de consument heeft zijn standpunt op dit punt verder niet onderbouwd. Dat sprake is van overkreditering is dan ook niet gebleken.

3.18 Gezien het voorgaande heeft de consument zijn vordering onvoldoende onderbouwd.

De consument heeft – ondanks daartoe meermaals in de gelegenheid te zijn gesteld – nagelaten zijn vordering schriftelijk nader toe te lichten en heeft ook afgezien van de hem geboden mogelijkheid zijn vordering tijdens een mondelinge behandeling nog nader toe te lichten. Nu de vordering onvoldoende is onderbouwd, wordt deze afgewezen.

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 2022, 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 2022, 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

de Algemene verordening gegevensbescherming (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 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 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; (…)

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. (…)