Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0122

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2024
Klacht van	De consument
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 consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties (A, 2 en 3) die in het CKI zijn geplaatst. Hij stelt dat hij door de negatieve registraties wordt belemmerd in de zoektocht naar een woning. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 11 december 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting, bijgestaan door[naam 1]. Namens de bank nam deel: [naam 2]. De bank werd vertegenwoordigd door mr. W.T.N. Vlasveld, advocaat te Leiden.

1.3 De consument heeft 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 consument had met zijn ex-partner een gezamenlijke betaalrekening met een kredietfaciliteit van € 800,- bij de bank. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 In 2017 is een overschrijding van de kredietlimiet ontstaan. De bank heeft de consument in mei en juni 2017 meermaals per brief verzocht om de overschrijding van de limiet aan te zuiveren. Omdat de consument niet overging tot volledige aanzuivering van de overschrijding, heeft de bank bij brief van 21 december 2017 het krediet opgezegd en gesommeerd tot betaling van de volledige roodstand voor 22 januari 2018. Bij brief van 22 januari 2018 heeft de bank nogmaals gesommeerd tot betaling van de volledige roodstand. In deze brief heeft de bank de consument ook geïnformeerd dat het uitblijven van betaling leidt tot een achterstandsmelding aan BKR.

2.3 De bank heeft per 6 februari 2018 een code 2 (opeising) laten registreren in het CKI.

2.4 De bank heeft per 16 februari 2018 de achterstand (A) laten registreren in het CKI.

2.5 In maart 2018 is de tenaamstelling van de betaalrekening gewijzigd zodat deze alleen nog op naam van de consument stond.

2.6 De consument is in januari 2019 toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De consument heeft de Wsnp in januari 2022 afgerond met een schone lei. Uit de afwikkeling hiervan heeft de bank een bedrag van € 262,60 ontvangen. Het restant van de vordering van € 520,33 is afgeboekt.

2.7 De bank heeft per 21 januari 2022 een code 3 (kwijtschelding) laten registreren in het CKI. Ook heeft de bank per 21 januari 2022 een werkelijke einddatum laten registreren. De registraties zijn tot 21 januari 2027 zichtbaar.

2.8 In maart 2022 heeft de consument via zijn voormalig bewindvoerder de bank verzocht om de negatieve registraties uit het CKI te laten verwijderen. Vervolgens heeft de consument in april 2022 zelf de bank verzocht om de negatieve registraties uit het CKI te laten verwijderen. Op 3 mei 2022 heeft de BKR-desk van de bank het verzoek van de consument afgewezen. De consument heeft op 4 mei 2022 zijn onvrede hierover geuit. De klachten-afdeling van de bank heeft op 27 juni 2022 de klacht van de consument afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.10 De consument is in de schulden geraakt na een problematische echtscheiding. De ex-partner van de consument voldeed na de echtscheiding niet aan haar verplichtingen. Zij weigerde bijvoorbeeld om mee te betalen aan de hypotheeklasten. Ook heeft zij de consument opgezadeld met schulden. Als gevolg van het handelen van de ex-partner van de consument moest de woning worden verkocht waarbij een forse restschuld is ontstaan.

De consument is het slachtoffer geworden van zijn ex-partner en de schuldenproblematiek is niet aan hem te wijten.

2.11 Daarnaast heeft de bank verzuimd om de ex-partner van de consument aan te spreken in verband met de overschrijding van de kredietlimiet op de betaalrekening. De betaalrekening met kredietfaciliteit bij de bank stond immers mede op naam van zijn ex-partner en dus was zijn ex-partner ook aansprakelijk voor de overschrijding van de kredietlimiet.

2.12 De consument heeft jarenlang zelf geprobeerd om zijn schulden af te betalen, maar is daar uiteindelijk niet in geslaagd. De consument heeft uiteindelijk een WSNP-traject met een schone lei afgerond. Hij heeft zich ingespannen om een zo groot mogelijk deel van de schulden af te lossen. De consument wijst op nieuwsberichten van juni 2023 waarin staat dat de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen de ambitie heeft geuit om de bewaartermijn van de registratie van schuldhulpverlening terug te brengen naar een half jaar.

2.13 De consument heeft een vast dienstverband. Hij werkt al vijfentwintig jaar bij dezelfde werkgever en heeft een goed inkomen. Daarnaast heeft hij spaargeld. De consument verkeert momenteel dan ook in een financieel stabiele situatie.

2.14 De registraties belemmeren de consument in zijn zoektocht naar een woning. De consument kan geen hypothecaire geldlening afsluiten vanwege de negatieve registraties, waardoor hij geen woning kan kopen. De consument woont in de sociale huurwoning van zijn vader. De consument moet de woning van zijn vader verlaten. Zijn vader wenst namelijk zo snel als mogelijk te emigreren en de consument kan niet in de sociale huurwoning van zijn vader blijven wonen aangezien zijn inkomen daarvoor te hoog is. De consument wenst met zijn nieuwe partner een woning te kopen zodat hij aan een nieuw hoofdstuk in zijn leven kan beginnen.

Het verweer

2.15 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 gaat deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft.

De commissie komt tot het oordeel dat de bank de negatieve BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.

3.5 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 hem betreffende persoonsgegevens. 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.

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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.10 tot en met 2.14.

3.8 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank stelt (onder meer) dat zij niets wil afdoen aan het leed dat de consument als gevolg van zijn scheiding heeft geleden, maar dat van de consument mocht worden verwacht dat hij pro-actiever zou hebben gehandeld in verband met het aanzuiveren van de overschrijding van de kredietlimiet. Of de bank de ex-partner heeft aangesproken over de overschrijding van de kredietlimiet is volgens de bank niet relevant nu de consument hoofdelijk verantwoordelijk was voor de aanzuivering van de overschrijding van de kredietlimiet.

De bank meent daarnaast dat geen sprake is van een stabiele financiële situatie vanwege het beperkte spaarsaldo van de consument. Ook is het volgens de bank relatief kort geleden dat de schuldenproblematiek van de consument is opgelost zodat het te vroeg is om te kunnen oordelen dat sprake is van financiële stabiliteit. Verder voert de bank aan dat er geen sprake is van een schrijnende woonsituatie.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.10 De consument verkeerde in een dermate problematische schuldensituatie dat hij genoodzaakt was om een WSNP-traject te doorlopen. Voor de consument spreekt dat hij het WSNP-traject met een schone lei heeft afgerond. Dit neemt echter niet weg dat de schuldenproblematiek ernstig was en dat de consument uit zijn schuldensituatie is gekomen mede door de afboeking die de bank en de overige schuldeisers hebben moeten doen. Gelet op de problematische schuldensituatie en de afboeking vindt de commissie het van belang dat kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. De stelling van de consument dat de schuldenproblematiek te wijten is aan het handelen van zijn ex-partner maakt het voorgaande niet anders. Voor de commissie is niet voldoende komen vast te staan dat de schuldenproblematiek van de consument enkel en alleen te wijten is aan het handelen van de ex-partner van de consument.

3.11 Positief is dat de consument een vast dienstverband heeft. Ook is het de commissie niet gebleken dat de consument nu nog problematische schulden heeft. Daartegenover staat echter dat pas ongeveer twee jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Dat de minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen volgens nieuwsberichten waarop de consument wijst de ambitie heeft geuit om de bewaartermijn van de registratie van schuldhulpverlening terug te brengen naar een half jaar, maakt dit niet anders. Van een minnelijk schuldhulpverleningstraject is in het geval van de consument geen sprake. Deze klachtzaak gaat niet om een registratie van een minnelijk schuldhulpverleningstraject.

3.12 Daar komt nog bij dat de consument binnen drie maanden nadat hij de schone lei heeft gekregen om verwijdering van de BKR-registraties heeft verzocht. Daarmee toont de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van zijn betalingsverleden.

3.13 De commissie begrijpt dat de consument een woning wenst te kopen met zijn huidige partner en dat hij daarbij wordt belemmerd door de negatieve registraties.

Hoewel de wens van de consument begrijpelijk is, is niet gebleken dat er sprake is van een acute noodzaak is om een woning te vinden. De commissie is namelijk niet gebleken dat de consument op korte termijn de woning van zijn vader moet verlaten. De wens van de consument om met zijn nieuwe partner een woning te kopen is op dit moment dan ook onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen.

Conclusie

3.14 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de negatieve registraties op dit moment af. De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om de bank andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument gedurende die periode financieel stabiel blijkt te zijn. Mogelijk maakt de bank dan een andere afweging.

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 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.

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 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.
(...)