Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0234
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem en verzoekt om verwijdering. De commissie heeft geoordeeld dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde M. van den Broek.

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 In maart 2004 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner (hierna: ex-partner) een krediet op betaalrekening met een limiet van € 3.000,- afgesloten bij de bank. Partijen hebben afgesproken dat maandelijks ten minste € 60,- op de betaalrekening binnen dient te komen.

2.2 In 2012 zijn de consument en zijn ex-partner uit elkaar gegaan. Sinds 2013 heeft de betaalrekening af en toe een ongeoorloofde roodstand vertoond en hierover heeft de bank meerdere brieven verstuurd.

2.3 In mei en juni 2019 heeft de bank de betaling van de maandtermijn niet ontvangen. De bank heeft de consument en zijn ex-partner op 2 mei respectievelijk 3 juni 2019 aan het haar bekende adres van de consument en zijn ex-partner hierover brieven verstuurd. Vanaf juni 2019 is de kredietlimiet overschreden. In een tweede brief gedateerd 3 juni 2019 heeft de bank de consument en zijn ex-partner geïnformeerd over de overschrijding van de kredietlimiet. Deze brief is tevens verstuurd naar het bij de bank bekende adres.

2.4 Op 1 juli 2019 heeft de bank aan de consument en zijn ex-partner een brief verstuurd over de betalingsachterstand op de betaalrekening. De bank heeft hierbij ook kenbaar gemaakt haar verplichting om een ongeoorloofde betalings-achterstand te melden bij Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). Per brief van 3 juli 2019 heeft de bank dat gedaan voor de overschrijding op de kredietlimiet.

2.5 Per brief van 1 respectievelijk 2 augustus 2019 heeft de bank een ingebrekestelling gestuurd naar het haar bekende adres van de consument en zijn ex-partner voor de betalingsachterstand en de overstand. In deze brieven heeft de bank ook aangegeven dat zij een melding van een betalingsachterstand dient te maken bij BKR.

2.6 De bank heeft de consument per e-mail van 26 augustus 2019 op de hoogte gebracht van de betalingsachterstand. De bank heeft geconstateerd dat het bij haar bekende e-mailadres van de consument niet meer in gebruik was.

2.7 Op 30 augustus 2019 heeft de bank een laatste aanmaning aan het haar bekende adres van de consument en zijn ex-partner doen toekomen.

Op 2 september 2019 heeft de bank de volledige roodstand opgeëist en ook melding gemaakt van haar verplichting om een betalingsachterstand te melden bij BKR.

2.8 Op 13 september 2019 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en hebben partijen gesproken over de brief van de bank van 2 september 2019. Na dit telefoongesprek heeft de consument zijn adresgegevens bij de bank laten wijzigen.

2.9 De bank heeft per 27 september 2019 een achterstandsmelding (A) gedaan bij BKR. Per 30 september 2019 heeft de bank de opeising (2) gemeld bij BKR.

2.10 Op 27 november 2019 heeft de bank de vordering ter hoogte van € 3.142,79 overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft op dat moment een e-mail gestuurd naar de ex-partner van de consument. Begin december 2019 heeft de ex-partner van de consument contact opgenomen met de deurwaarder. Zij heeft een betalingsregeling getroffen.

2.11 Op 2 oktober 2020 heeft de consument contact opgenomen met de deurwaarder en aangegeven geconfronteerd te worden met de negatieve gevolgen van de registratie. Op 12 oktober 2020 heeft de consument het restant van de vordering betaald en heeft de bank de werkelijke einddatum bij de registratie laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie en een schadevergoeding van € 130.000,- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 1 mei 2021. De consument heeft dit bedrag gebaseerd op het verschil in maandlast tussen zijn huidige hypothecaire geldlening tegen een geschat actueel marktrentetarief gedurende een periode van 360 maanden. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de registratie zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- door de BKR-registratie lukt het de consument niet om de hypothecaire geldlening bij Rofina Financieringen (boetevrij) over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Het oversluiten van de hypothecaire geldlening zal leiden tot een forse (maandelijkse) kostenbesparing. De consument kan dan verder bouwen aan een financieel gezonde toekomst;

- de brieven van de bank met de achterstanden en overstanden heeft de consument niet ontvangen. Hij was op dat moment ergens anders woonachtig. De consument kon geen adreswijziging doorgeven, omdat hij op dat moment tijdelijk geen eigen woning had. Direct na kennisname van de achterstand heeft de consument het gehele resterende bedrag via deeltermijnen afgelost. De consument is geen wanbetaler of risicogeval;
- de bank heeft niet duidelijk aangegeven wat de gevolgen waren van het akkoord gaan met een betalingsregeling. Als de consument op de hoogte was van de registratie bij BKR had hij naar een andere passende oplossing gezocht;
- de bank heeft niet zorgvuldig en niet in het belang van de consument gehandeld;
- door de scheiding heeft de consument zijn woning met verlies moeten verkopen en de consument stelt inmiddels een zware financiële periode achter zich te hebben gelaten. Het geeft hem een onrechtvaardig gevoel dat hij hard zijn best heeft gedaan om alles meteen terug te betalen en toch zo hard wordt gestraft voor een klein bedrag; en
- er is sprake van een zeer stabiele financiële situatie. Ook de partner van de consument werkt. Daarnaast zegt de consument vrij van (problematische) schulden te zijn en geen betalingsachterstanden of -problemen te hebben.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registratie die op naam van de consument is geplaatst, moet verwijderen althans de duur dient te verkorten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Zijn de registraties disproportioneel?

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van negatieve registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien 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 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 echter steeds 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.[2]

3.6 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 12 oktober 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen 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 negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De bank heeft haar belang bij handhaving van de registraties als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel.

---

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

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het lichtvaardig verwijderen van terecht geplaatste coderingen, zou het doel van het Centraal Krediet Informatiesysteem ondermijnen, aldus de bank. Verder heeft de bank aangevoerd dat zij geen zwaarwegend belang voor verwijdering bij de consument ziet. Ook heeft de bank aangevoerd dat de consument in haar optiek geen goede betaalmoraliteit heeft en kan volgens haar nog niet gesproken worden van een financiële stabiele situatie.

3.9 De consument voert aan dat zijn belang erin is gelegen dat hij graag zijn hypothecaire geldlening wilt oversluiten en dat de BKR-registratie hem hierin belemmert. Met de nieuwe geldlening zullen de hypothecaire maandlasten aanzienlijk lager zijn dan nu. Verder heeft de consument aangevoerd dat hij direct na kennisname van de achterstand alles in het werk heeft gesteld om deze in te lopen, zijn financiële situatie zeer stabiel is, dat hij een goede betaalmoraal heeft en dat het om een gering bedrag ging, zodat de bank ten onrechte heeft besloten niet tot verwijdering van de registratie over te gaan. De commissie is van oordeel dat deze argumenten van de consument samen minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Met name de wijze waarop de consument heeft gehandeld nadat hij op 13 september 2019 met de bank heeft gesproken over de betaalachterstand en de opeising van het krediet en vervolgens ruim een jaar onwillig bleef met betalen, acht de commissie van doorslaggevend belang. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Daarbij acht de commissie van belang dat de consument geen adreswijziging heeft doorgegeven. De consument heeft de post ook niet laten doorsturen. Dat hij de post van de bank daardoor niet heeft ontvangen, ligt daarmee in zijn risicosfeer. Het verwijt van de consument dat de bank niet op een andere wijze contact met hem heeft gezocht, kan de commissie niet volgen. Uit het dossier komt duidelijk naar voren dat de bank naast de brieven ook telefonisch en via de e-mail heeft geprobeerd om met de consument in contact te komen. Dat de consument niet had ingestemd met de betalingsregeling als de bank duidelijk had aangegeven dat een registratie in BKR zou volgen, maakt dit niet anders. Immers waren de negatieve registraties op dat moment al geplaatst. Verder is de commissie niet gebleken dat de bank niet zorgvuldig en niet in het belang van de consument heeft gehandeld.

Conclusie

3.10 Op grond van voorgaande wordt het verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties in BKR afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de 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;
(…)

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.
(…)