Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1027

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	25 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (2, 3 met als werkelijke einddatum 21 april 2023). De registraties zijn technisch juist. Belangenafweging. De consument vordert vroegtijdige verwijdering van de registraties. De commissie heeft na afweging van de belangen geoordeeld dat de belangen tot handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen tot verwijdering ervan. Niet alleen omdat de bewaartermijn pas vorig jaar is ingegaan, maar ook omdat niet is gebleken dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. Dit betekent dat de vordering van de consument tot vroegtijdige verwijdering 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 met aanvulling en 5) de dupliek van de bank.

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 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 De consument die voor zijn ondernemingen bij de bank diverse financieringen heeft afgesloten, heeft zich ten behoeve van de bank borg gesteld tot een totaalbedrag van € 285.000,-.

2.2 De borgstellingsovereenkomst is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen tussen BKR en (in dit geval) de bank zijn neergelegd in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.3 Op 22 november 2021 heeft de bank per brief de aan de ondernemingen verstrekte financieringen van in totaal € 335.800,60 opgezegd en opgeëist per 1 februari 2022. In die brief staat dat als de ondernemingen dan niet de leningen hebben afgelost de bank haar zekerheden zal uitwinnen en zij de consument zal aanspreken uit hoofde van de borgstellingsovereenkomst. Op 1 februari 2022 en 8 februari 2022 zijn de ondernemingen van de consument failliet verklaard.

2.4 Op 1 augustus 2022 heeft de bank per aangetekende brief, per reguliere post en via de persoonlijke mail van de consument hem aangesproken tot betaling van de afgegeven borgstelling. De consument diende € 285.000,- vóór 1 september 2022 te betalen waarbij hij werd gewaarschuwd voor mogelijke negatieve BKR-registraties als betaling uitblijft. Op 2 september 2022 heeft de bank in het CKI de bijzonderheidscode 2 (opeising) laten plaatsen, omdat de consument niet had betaald.

2.5 Op 23 september 2022 heeft de consument via zijn advocaat de bank (en zijn andere schuldeisers) een saneringsvoorstel gedaan inhoudende dat 10% van de vordering wordt voldaan tegen finale kwijting. Via een derde partij was de consument in de gelegenheid dit voorstel te doen. Van de vier schuldeisers hebben twee schuldeisers dit voorstel geweigerd.

2.6 Op 29 november 2022 heeft de consument bij de rechtbank twee verzoeken ingediend, te weten een verzoek tot toepassing van de schuldsaneringsregeling (hierna: Wsnp) en een verzoek tot toepassing van een dwangakkoord. Op 17 maart 2023 heeft de rechtbank het verzoek om een dwangakkoord toegewezen, waarna het verzoek om toelating tot de Wsnp is ingetrokken.

2.7 Op 21 april 2023 heeft de consument conform het dwangakkoord de bank € 28.226,11 betaald. De bank heeft hierop in het CKI de bijzonderheidscode 3 (afboeking) en 21 april 2023 als werkelijke einddatum laten registreren.

2.8 In de brief van 9 januari 2024 van de toenmalige gemachtigde van de consument wordt de bank verzocht de BKR-registraties te verwijderen. Over de plaatsing van de bijzonderheids-code 2 (opeising) stelt de consument dat die codering moet worden verwijderd omdat geen ingebrekestelling is verstuurd zodat niet geldig is opgeëist. Daarnaast staat in die brief dat de registraties moeten worden verwijderd op grond van een belangenafweging.

2.9 De bank heeft dit verwijderingsverzoek per brief van 18 januari 2024 afgewezen.

De bank heeft daarbij betoogd dat de BKR-registraties technisch juist zijn en de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt. Ook het daarna ingediende aanvullende verzoek van de gemachtigde van de consument van 11 maart 2024 waarin

betoogd is dat de belangenafweging in het voordeel van de consument moet uitvallen, heeft de bank op 2 april 2024 afgewezen. De bank heeft daarbij haar eerdere standpunt, neergelegd in haar brief van 18 januari 2024, herhaald.

De klacht en vorderingen

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (hierna: de registraties) in het CKI dan wel inkorting van de bewaartermijn. De consument legt uit dat hij vanwege zijn echtscheiding moet verhuizen en een koopovereenkomst voor een woning had gesloten maar die woning niet kon afnemen. Vanwege de registraties kon hij namelijk geen hypothecaire financiering afsluiten. Een soortgelijke woning is nu volgens de consument € 60.000,- meer waard, reden waarom de consument stelt dit bedrag aan schade te hebben geleden. Dat de consument de woning niet kon afnemen, leidt volgens hem tot emotionele schade bij hem, zijn vrouw en hun vier kinderen. De consument baseert zijn vorderingen voorts op de volgende argumenten.

2.11 De consument stelt dat van financieel roekeloos gedrag geen sprake is geweest. Het afsluiten van zakelijke financieringen paste bij het drijven van zijn horecaondernemingen. Deze zakelijke leningen heeft de consument voor een groot deel afgelost. Het contact met de afdeling Bijzonder Beheer van de bank in 2019 is in dat jaar alweer beëindigd. De opstartproblemen van één van zijn ondernemingen waren toen opgelost. De financiële problemen daarna ontstonden vanwege externe factoren te weten de covid-epidemie en de daarop afgestemde overheidsmaatregelen. De bank werkte niet mee aan de door de consument aangedragen oplossingen. Uiteindelijk is via een dwangakkoord een oplossing gevonden. De bank koos met het opzeggen en opeisen van de financieringen voor de makkelijkste weg. Zoals in het faillissementsverslag is te lezen, vindt de curator dit ook aldus de consument.

2.12 De financiële situatie van de consument is stabiel. Nadat hij vanaf 1 oktober 2023 in vaste dienst werkte in een restaurant, is hij - naar de commissie begrijpt - vanaf 1 januari 2024 directeur-grootaandeelhouder van dat restaurant, een besloten vennootschap (B.V.). Hij verdient een goed salaris. De consument heeft een door hem opgesteld overzicht van inkomsten en uitgaven over het gehele kalenderjaar 2024 van de B.V. ingestuurd. De gelden voor het dwangakkoord heeft de consument van familie kunnen lenen. Hij hoeft alleen terug te betalen als er financiële ruimte is. Dat is binnen zijn cultuur ook gebruikelijk.

2.13 De consument wil in de buurt van de voormalige echtelijke woning een woning kopen om daarin met zijn vier minderjarige kinderen te kunnen verblijven. Hij is dan in staat samen met zijn ex-vrouw een evenredige zorgregeling te realiseren, dat wil hij graag. Door een woning te kopen, kan hij ook vermogen opbouwen.

De met de koop benodigde eigen middelen kan hij inbrengen uit de overwaarde van de voormalige echtelijke woning die hij zal ontvangen na de echtscheiding. Het lukt niet om

een (betaalbare)woning te huren die aansluit op zijn woonbehoefte. Hij woont nu tijdelijk in een personeelswoning.

Het verweer

2.14 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 het om gaat

3.1 De commissie dient de vraag te beoordelen of de bank verplicht is de registraties nu of over enige tijd te laten verwijderen en de gestelde schade moet betalen. De commissie is van oordeel dat deze vragen ontkennend beantwoord moeten worden en licht haar oordeel hieronder toe.

3.2 De commissie stelt vast dat niet in geschil is dat een overeenkomst van borgtocht is gesloten. Dat rechtvaardigt de registratie van deze overeenkomst in het CKI. De commissie merkt op dat de bank de consument tot betaling van de borgtocht heeft aangesproken. Ook staat vast dat de consument toen niet heeft betaald.

De registraties zijn technisch juist

3.3 Wat betreft de technische juistheid van de bijzonderheidscode 2 (opeising) overweegt de commissie als volgt. Voorop staat dat de bank tijdens de interne klachtprocedure onweersproken heeft gesteld dat de registraties - waaronder de 2-code - technisch juist zijn. Hiernaast biedt het dossier geen steun voor de (enkele en niet onderbouwde) stelling dat de 2-code technisch onjuist zou zijn. Zo blijkt uit de door de consument ingestuurde correspondentie met de bank dat de consument over het uitwinnen van de borgstelling is geïnformeerd, zie hiervoor onder 2.3. En verder volgt uit het dossier dat de consument in gebreke is gesteld en de vordering uit de borgstelling is opgeëist in de opeisingsbrief die per aangetekende post, per gewone post en per mail de consument is toegestuurd, zie hiervoor onder 2.4. Gesteld noch gebleken is dat de consument deze brieven of die mail niet zou hebben ontvangen. In het verlengde hiervan wordt nog gewezen op de door de consument ingeschakelde advocaat die de bank vanwege de uitwinning van de borgstelling een saneringsvoorstel instuurde, zie hiervoor onder 2.5. Dit alles leidt ertoe dat de 2-code technisch juist is.

3.4 De commissie stelt verder vast dat de bijzonderheidscode 3 (afboeking) en de werkelijke einddatum op terechte gronden zijn geplaatst.

De bank heeft haar vordering afgeboekt en de consument na diens betaling overeenkomstig het dwangakkoord voor betaling van het restant gekweten. Aangezien de

registraties technisch juist zijn, zal de commissie onderzoeken of de registraties in het kader van de belangenafweging moeten worden verwijderd.

Juridisch kader belangenafweging

3.5 Dat verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt het volgende als uitgangspunt.

3.6 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens in. De bank 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 een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder 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 belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

3.7 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).2

3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de bank bij handhaving van de registraties en die van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor dit oordeel is het volgende van belang.

3.10 Dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is, staat voor de commissie niet vast. Het feit dat de consument - naar de commissie begrijpt - sinds januari 2024 weer

[1] De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.
[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

een eigen bedrijf runt, weegt weliswaar in zijn voordeel mee maar is op dit moment niet voldoende. Allereerst omdat uit de ingestuurde financiële gegevens van de B.V. de winstgevendheid van de onderneming niet blijkt en pas een korte periode beslaan. Daarnaast wordt van belang geacht dat de consument tot voor kort kampte met financiële problemen en meerdere schuldeisers. Dat de consument nu weer in staat is om te bouwen aan zijn financiële stabiliteit, houdt mede verband met de afboeking van schulden door schuldeisers vanwege het dwangakkoord. Dankzij het dwangakkoord heeft de consument in april 2023 zijn schuld aan de bank tegen finale kwijting kunnen afbetalen. Het geld dat hij hiervoor van familie leende, moet hij nog afbetalen. Verder is niet gebleken of gesteld dat de consument nu over een financiële buffer beschikt en de grootte daarvan. Ten eerste omdat de consument ten behoeve van het dwangakkoord al zijn beschikbare eigen middelen heeft ingezet. En ten tweede omdat de consument verklaarde de kosten koper van een aan te kopen woning te kunnen betalen ná de afwikkeling van de echtscheiding.

3.11 De commissie begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen. Maar deze wens is onvoldoende om het verwijderingsverzoek nu toe te wijzen. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat de consument zijn belang onvoldoende heeft onderbouwd. Zo valt niet in te zien waarom de gestelde wensen noodzakelijk zijn en geen (huur)woning kan worden gevonden. De hoogte van de huurprijzen en het niet kunnen opbouwen van vermogen in geval van huur, maakt dit niet anders.

3.12 Ten slotte wordt hierbij van belang geacht dat pas een korte tijd van de bewaarperiode van vijf jaar is verstreken. Dit terwijl deze bewaarperiode er juist voor is bedoeld om in een financieel stabiele positie te komen én te blijven. Een periode van op dit moment (bijna) 19 maanden is daarvoor te kort.

3.13 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee op dit moment voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Het verzoek van de consument komt te vroeg. Hiernaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Het staat de consument vrij om over enige tijd zijn verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de registraties wederom aan de bank voor te leggen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank dan een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen financieel stabiel te zijn.

3.14 Dit alles leidt ertoe dat de commissie niet meer toekomt aan het oordelen over de schadevordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 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 het Algemeen Reglement CKI

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*

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

(...)

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.*

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 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.

(...)