

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0073 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

BKR registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. 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; en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De bank heeft de consument en zijn inmiddels ex-partner in 2011 twee hypothecaire geldleningen verstrekt voor de aankoop en verbouwing van de woning die zij op dat moment huurden. Op naam van de consument heeft de bank in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) deze hypothecaire kredieten met contractnummers [nummer 1] en [nummer 2] laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar deelnemers, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (het reglement). De relevante passages uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Medio 2019 zijn achterstanden in het betalen van de maandlast van de hypothecaire geldleningen ontstaan. Vanwege de betaalachterstanden heeft de bank de consument aangemaand en bij de tweede herinnering heeft de bank de consument geïnformeerd over haar verplichting om een betaalachterstand van drie maandtermijnen te melden bij BKR.
- 2.3 In het CKI heeft de bank per 1 december 2019 bij de persoonsgegevens van de consument een achterstandsmelding (A) bij beide hypothecaire kredieten laten plaatsen.
- 2.4 Na verkoop van de woning op 1 april 2020 zijn de hypothecaire kredieten afbetaald en de bank heeft op deze datum de werkelijke einddatum bij beide contractnummers laten plaatsen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.
- 2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument is in oktober 2017 gescheiden. Op dat moment heeft de consument met zijn ex-partner afgesproken dat zij nog twee jaar in de woning mocht blijven en de lasten van de hypothecaire kredieten op zich zou nemen. Medio 2019 kon de ex-partner van de consument de lasten niet meer dragen en de consument had de middelen zelf ook niet. De consument en zijn ex-partner hebben dit bij de bank kenbaar gemaakt en vervolgens met de bank afgesproken dat de betaalachterstand bij de verkoop van de woning zou worden terugbetaald. Aan deze afspraak heeft de consument zich gehouden.
- 2.7 De consument heeft inmiddels weer een stabiele financiële situatie en zou graag een lening willen afsluiten. De BKR-registraties belemmeren hem echter hierin.

Het verweer

- 2.8 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 over?

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst.

De consument meent echter dat ze dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader

- 3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening persoonsgegevens (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-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. 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. 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 zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.5 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.
- 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 consument heeft de volgende voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

- 3.8 Bij de scheiding in oktober 2017 heeft hij met zijn ex-partner de afspraak gemaakt dat hij de woning zou verlaten, zijn ex-partner en dochter nog twee jaar in de woning mochten blijven en zijn ex-partner de lasten van de hypothecaire kredieten op zich zou nemen. Het was zijn ex-partner die de lasten niet meer kon dragen. De consument kon geen dubbele woonlasten dragen en besloten is om in gesprek te gaan met de bank. Partijen hebben de afspraak gemaakt dat de woning verkocht zou worden en de betaalachterstand met de verkoop-opbrengst zou worden verrekend. Aan deze afspraak heeft de consument zich gehouden.
- 3.9 Als reden van zijn bezwaar noemt de consument dat de huidige registraties het hem onmogelijk maken om een lening te verkrijgen.
- 3.10 De bank heeft ten verweere aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behouden van de BKR-registraties. Dit belang bij instandhouding van de registraties volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. De registratie heeft enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering, anderzijds dient het ter bescherming van kredietverstrekkers tegen personen die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Het verwijderen van de gegevens kan in het onderhavige geval leiden tot onverantwoorde kredietverstrekking. De bank heeft toegelicht dat haar over de huidige (financiële) situatie van de consument weinig bekend is. Verder heeft de bank uit het BKR-overzicht opgemaakt dat er in totaal tien BKR-registraties op naam van de consument staan, waarvan er vijf actueel zijn. In verband met de vele registraties in het BKR en de financiële problemen in het recente verleden, stelt de Bank dat er een reëel risico op overkreditering is. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat het belang van de consument bij het afsluiten van de lening niet bekend is.
- 3.11 De commissie is van oordeel dat de bank met het voorgaande voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment nog in stand te houden. Daarbij is het volgende van belang.
- 3.12 De consument stelt dat zijn ex-partner de hypotheeklasten diende te betalen. Op het moment van het ontstaan van de betaalachterstanden verbleef de consument al geruime tijd niet meer in de woning. Deze afspraak geldt echter alleen in de onderlinge verhouding tussen de consument en zijn ex-partner en niet tegenover de bank. Zoals de bank heeft aangevoerd, houdt dit in dat ook de consument ervoor diende te zorgen dat er geen achterstanden zouden ontstaan en de bank de betalingsachterstanden ook op zijn naam diende te (laten) plaatsen. Dat de consument en zijn ex-partner over hun betalingsonmacht met de bank in gesprek zijn gegaan, afspraken hebben gemaakt en deze afspraken zijn nagekomen, spreekt in het voordeel van de consument. De commissie realiseert zich dat de consument te maken had met dubbele woonlasten. Deze omstandigheid ligt echter in zijn risicosfeer.

Daar komt bij dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de impact die hij ondervindt van de BKR-registraties zodanig is, dat deze ongedaan zouden moeten worden gemaakt. Daartoe overweegt de commissie dat de consument zijn stelling dat hij een geldlening wenst te verkrijgen niet nader heeft toegelicht. Verder heeft de consument geen andere feiten en omstandigheden gesteld waaruit zijn persoonlijk belang bij verwijdering van de registraties zou blijken en ook heeft de consument geen inzicht gegeven in zijn huidige financiële situatie. De commissie kan daarom bij de beoordeling niet meenemen of de financiële situatie van de consument inmiddels stabiel is.

3.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het belang van de bank bij instandhouding van de registraties voldoende zwaarwegend is. De verwijderingsverzoeken van de consument worden daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 gegevensverwerking

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 identicator 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

I. 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 rechtsovereenkomst.
(...)