

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0249

(mr. C.P. Bleeker, voorzitter, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, A.H.J. Alfrink, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	27 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Overkreditering. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst. Daartoe stelt zij onder meer dat de BKR-registraties het gevolg zijn van overkreditering. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de BKR-registraties het gevolg zijn van overkreditering en weegt op dit moment het belang van de kredietverstrekker bij behoud van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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 bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 februari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], mr. [naam 2] en mr. [naam 3].
- I.3 Na de mondelinge behandeling heeft de bank nog een nadere reactie ingediend. De consument heeft hierop gereageerd.
- I.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 De consument had een betaalrekening met roodstandfaciliteit van € 500,- bij de bank.
- 2.2 Op 30 maart 2018 is de betaalrekening van de consument omgezet naar een Studentenrekening, met een roodstandfaciliteit van € 1.000,-.
- 2.3 In mei 2018 is aan de consument een creditcard verstrekt met een bestedingslimiet van € 1.000,-. De creditcarduitgaven werden maandelijks van de betaalrekening van de consument afgeschreven.
- 2.4 Op 16 juni 2018 is de rekening van de consument wederom omgezet, waarbij aan de consument een creditcard is verstrekt met een bestedingslimiet van € 1.800,-. Ook deze creditcarduitgaven werden maandelijks van de betaalrekening van de consument afgeschreven.
- 2.5 Op 26 juni 2018 is de creditcard geblokkeerd, omdat de bank de creditcard op basis van het inkomen en de roodstand van de consument niet (opnieuw) had mogen verstrekken.
- 2.6 Begin juli 2018 is een overstand ontstaan op de betaalrekening van de consument ter hoogte van € 1.557,34, vanwege creditcardafschrijvingen.
- 2.7 Op 1 november 2018 is een A-codering (achterstand) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).
- 2.8 Op 30 januari 2019 is daaraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.
- 2.9 Op 24 december 2020 is de vordering door middel van een laatste betaling van € 1.000,- voldaan, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst.
- 2.11 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De creditcard had gezien haar inkomen nooit aan haar mogen worden verstrekt. De financiële problemen zijn ontstaan als gevolg van de moeilijke jeugd en persoonlijke problemen van de consument. Ten tijde van het ontstaan van de financiële problemen kon de consument niet helder nadenken en zij is vanwege haar problemen uiteindelijk in mei 2018 naar [land] geëmigreerd. Daar heeft zij geprobeerd een betalingsregeling te treffen, maar de bank wilde daar niet aan meewerken.

De consument heeft geweigerd een adreswijziging door te geven, omdat zij zich onder druk gezet voelde door medewerkers van de bank. Op het moment dat de consument weer in Nederland was en een redelijk stabiel inkomen had, heeft zij in januari 2020 alsnog een betalingsregeling getroffen. Deze heeft zij versneld afgelost. De consument heeft sinds 1 juli 2022 een vaste baan met een goed inkomen, zodat haar financiële situatie stabiel is. Zij heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties, omdat zij graag een pleegkind zou willen en haar huidige woning hier te klein voor is. Zij kan vanwege de BKR-registraties niet aan andere woonruimte komen.

Het verweer

2.12 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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft en de registraties het gevolg zijn van overkreditering.

Overkreditering

3.3 De consument stelt dat er geen sprake zou zijn geweest van BKR-registraties, als de bank zich niet schuldig had gemaakt aan overkreditering. Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument wordt verstrekt, terwijl de consument de lasten daarvoor niet kan dragen op basis van zijn of haar financiële situatie. Deze zorgplicht verplicht kredietverstrekkers om, voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst, bij de consument inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie om overkreditering te voorkomen.¹ Het is aan de consument om te onderbouwen en zo nodig te bewijzen dat die geldverstrekker zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering.²

¹ Zie artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2014-167, 2017-564, 2020-292 en 2021-0027, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat sprake is van overkreditering bij het verstrekken van de creditcard in mei 2018. Het enkele feit dat de consument tussen februari en mei 2018 meerdere verzoeken heeft gedaan tot ophoging van de kredietlimiet dan wel verstrekking van een creditcard, maakt nog niet dat er dan geen creditcard had mogen worden verstrekt. Uit de stellingen van de consument volgt dat de financiële problemen zijn ontstaan op het moment dat zij is geëmigreerd naar [land] in mei 2018. Dat er op het moment dat de eerste creditcard werd verstrekt al sprake was van betalingsproblemen, die aanleiding voor de bank hadden moeten zijn om de creditcard te weigeren, is dan ook niet gebleken. Door het verstrekken van de creditcard in mei 2018 is dus geen sprake geweest van overkreditering.
- 3.5 Met betrekking tot de creditcard die op 16 juni 2018 is verstrekt heeft de bank erkend dat deze vanwege het inkomen van de consument op dat moment niet (nogmaals) had mogen worden verstrekt. In die zin is daarbij dus sprake geweest van overkreditering. Dat de consument daar financiële schade door heeft geleden is niet gesteld en ook niet gebleken. De consument stelt dat de BKR-registraties vanwege de overkreditering moeten worden verwijderd.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is er onvoldoende aanleiding om vanwege deze overkreditering over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties. De bank heeft onweersproken gesteld dat de BKR-registraties niet het gevolg zijn geweest van die overkreditering, omdat het bestedingspatroon van de consument op 16 juni 2018 al dusdanig was dat er hoe dan ook een overstand zou zijn ontstaan die de consument niet had kunnen terugbetalen. Ook in dat geval was volgens de bank dus sprake geweest van BKR-registraties. Dit is door de consument niet betwist. Ook is niet gesteld of gebleken dat de achterstand eerder was ingelopen als de tweede creditcard – met de verhoogde limiet – niet was verstrekt.
- 3.7 Nu er hoe dan ook sprake was geweest van een achterstand die de consument niet had kunnen terugbetalen, is niet gebleken dat de BKR-registraties het gevolg zijn van de overkreditering die tussen 16 juni 2018 en 26 juni 2018 heeft bestaan. Dit leidt ertoe dat de bank de BKR-registraties niet op die grond hoeft te verwijderen.

Juridisch kader belangenafweging

- 3.8 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie moet overigens 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, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). Artikel 6 lid I 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 I sub f AVG.³ 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.

- 3.10 Op grond van artikel 21 lid I 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 I AVG slaagt, heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.⁴
- 3.11 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid I 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 bank 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 belang gesteld bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument stelt dat haar belang erin is gelegen dat zij zich graag wil aanmelden voor pleegzorg, maar dat dit in haar huidige woonruimte niet mogelijk is. De consument heeft niet toegelicht of onderbouwd dat zij hiertoe al concrete stappen heeft gezet of dat zij deze op korte termijn zal zetten en dat zij hiervoor vervolgens op korte termijn in aanmerking zal komen. Dat de consument graag een andere woning zou willen huren is op zichzelf begrijpelijk, maar de consument stelt zelf dat zij op dit moment over woonruimte beschikt en dat zij hier voor onbepaalde tijd kan blijven.

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

⁴ artikel 17 lid I sub c AVG

Dat de consument (te) hoge servicekosten betaalt, is – voor zover dit al vast zou komen te staan – onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de BKR-registraties over te gaan. De consument heeft bovendien recent wel een andere huurwoning kunnen verkrijgen. Dat het met de BKR-registraties niet mogelijk is om andere woonruimte te vinden, komt daarmee dus niet vast te staan. Naar het oordeel van de commissie is het enkele feit dat de consument graag groter zou willen wonen op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de situatie in haar huidige woning dusdanig is dat het noodzakelijk is om te verhuizen.

- 3.14 Daarnaast is onvoldoende gebleken dat sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De consument is vrij recent, per 1 juli 2022, gestart met een nieuwe baan. Daarnaast stelt de consument dat zij op dit moment € 2.000,- aan spaargeld heeft. De consument heeft pas een relatief korte periode een inkomen en beschikt daarnaast over een relatief laag spaarvermogen. Daarmee is het nog te vroeg om te spreken van een structureel financieel stabiele situatie.
- 3.15 De commissie weegt daarnaast mee dat het gedrag van de consument niet getuigt van een goede betaalmoraal. De consument heeft expliciet erkend dat zij willens en wetens gebruik heeft gemaakt van de creditcard, terwijl zij wist dat zij dit niet zou kunnen terugbetalen. De consument heeft zich vervolgens gedurende anderhalf jaar onbereikbaar gehouden voor de bank en heeft geweigerd haar adresgegevens door te geven. Zij heeft uiteindelijk in januari 2020 een betalingsregeling getroffen waarna het nog bijna een jaar heeft geduurd, tot 24 december 2020, voordat de vordering geheel was voldaan. De commissie betreurt het dat de ontstane situatie het gevolg is geweest van de moeilijke privéomstandigheden van de consument, maar dit ontslaat haar niet van haar verplichtingen jegens de bank. Van de consument had op zijn minst verwacht mogen worden dat zij contact onderhield met de bank over de ontstane financiële problemen. Dit heeft zij echter – bewust – nagelaten. Zij stelt nog dat zij in augustus 2018 geprobeerd heeft een betalingsregeling te treffen met de bank, maar dit standpunt is door de bank betwist en door de consument niet nader onderbouwd. Uit niets blijkt dat de consument heeft geprobeerd een betalingsregeling te treffen, maar dat de bank dit heeft geweigerd. Deze stelling van de consument strookt ook niet met het feit dat zij heeft geweigerd haar adresgegevens door te geven en zich onbereikbaar heeft gehouden voor de bank.
- 3.16 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekker in hun overweging een financiering aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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 identicator 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”)

I. 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

I. 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. (...)