

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0312

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de man, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de vrouw, gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op hun naam. De commissie komt tot het oordeel dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. De vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten hebben 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 consumenten namen in het verleden verschillende producten af bij de bank. Zij hadden een privé betaalrekening met roodstandfaciliteit tot € 1.000,- en een doorlopend krediet met een limiet van € 24.500,-. Daarnaast had de man een zakelijke rekening-courant krediet afgesloten bij de bank voor zijn onderneming. Voor dit zakelijk krediet was de man in privé hoofdelijk aansprakelijk.

- 2.2 In 2007 zijn er betalingsproblemen ontstaan. In de periode die volgde zijn achterstanden ontstaan in de betaling van de maandelijkse termijnen voor de verschillende producten die de consumenten hadden afgesloten bij de bank. De bank heeft een incassobureau en daarna ook een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld om de vorderingen te innen.
- 2.3 Op 3 december 2012 is de bank akkoord gegaan met een betalingsregeling voor de terugbetaling van een bedrag van € 9.724,80 tegen finale kwijting. De consumenten dienden van 31 december 2012 tot en met 31 december 2020 maandelijks een bedrag van € 101,30 te betalen. De consumenten zijn deze afspraak niet nagekomen, waardoor de regeling is komen te vervallen.
- 2.4 Op 26 september 2018 is opnieuw een betalingsregeling getroffen. De afspraak was dat de consumenten van 30 oktober 2018 tot en met 31 december 2020 maandelijks een bedrag van € 150,- en een slottermijn van € 136,79 zouden betalen, een en ander tegen finale kwijting. Ook deze regeling zijn de consumenten niet nagekomen. Tot december 2020 hebben de consumenten in totaal een bedrag van € 7.613,55 terugbetaald.
- 2.5 Op 4 augustus 2022 hadden de consumenten in totaal een bedrag van € 9.724,80 voldaan. Omdat zij hiermee het oorspronkelijk afgesproken schikkingsbedrag alsnog hebben betaald heeft de bank de consumenten in december 2022 uit coulance alsnog finale kwijting verleend.
- 2.6 In verband met de betalingsproblemen heeft de bank op naam van de man de volgende coderingen laten registreren in het Centraal Informatie Kredietstelsel (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR):
- De betaalrekening met roodstandfaciliteit
 - Een achterstandscodering per 27 juli 2015
 - Een bijzonderheidscode 3 per 22 december 2022
 - Een werkelijke einddatum per 22 december 2022
 - Het doorlopend krediet
 - Een achterstandscodering per 9 maart 2011
 - Een bijzonderheidscode 2 per 14 september 2011
 - Een herstelcodering per 31 mei 2020
 - Een bijzonderheidscode 3 per 22 december 2022
 - Een werkelijke einddatum per 22 december 2022
 - De zakelijke rekening-courant
 - Een achterstandscodering per 3 mei 2007
 - Een bijzonderheidscode 2 per 11 mei 2007
 - Geen werkelijke einddatum

2.7 Op naam van de vrouw heeft de bank de volgende coderingen laten registeren in het CKI van het BKR:

- De betaalrekening met roodstandfaciliteit
 - Een achterstandscodering per 27 juli 2015
 - Geen werkelijke einddatum
- Het doorlopend krediet
 - Een achterstandscodering per 9 maart 2011
 - Een bijzonderheidscode 2 per 14 september 2011
 - Een herstelcodering per 31 mei 2020
 - Geen werkelijke einddatum

2.8 Nadat de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend, heeft de bank de registraties uit eigen beweging gecontroleerd op technische juistheid en de registraties aangepast. De registraties voor de zakelijke rekening-courant zijn verwijderd. De registraties voor de betaalrekening met roodstandfaciliteit en het doorlopend krediet zijn aangepast en gelijkgetrokken voor de man en de vrouw. Op het moment van deze uitspraak zijn op naam van de consumenten de volgende coderingen geregistreerd in het CKI van het BKR:

- De betaalrekening met roodstandfaciliteit
 - Een bijzonderheidscode 3 per 22 december 2022
 - Een werkelijke einddatum per 22 december 2022
- Het doorlopend krediet
 - Een achterstandscodering per 9 maart 2011
 - Een bijzonderheidscode 2 per 14 september 2011
 - Een bijzonderheidscode 3 per 22 december 2022
 - Een werkelijke einddatum per 22 december 2022

De klacht en vordering

2.9 De consumenten maken bezwaar tegen de registraties in het CKI. Zij stellen dat hun belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Ter onderbouwing daarvan voeren zij het volgende aan.

- De schuldenproblematiek is ontstaan door een geschil met de bank over de zakelijke rekening-courant die de man bij de bank had. Door fouten van de bank en miscommunicatie zijn de consumenten in betalingsproblemen gekomen. De man wilde zijn onderneming onderbrengen in een andere entiteit. De bank stond echter niet toe dat het krediet werd overgezet naar de nieuwe entiteit. Hierdoor zijn liquiditeitsproblemen ontstaan en is de man uiteindelijk failliet verklaard. Ook speelt mee dat de bank de dagvaarding niet heeft aangeboden op zijn huisadres, maar op een onbekend adres.
- De schulden waar het om gaat zijn van bijna 20 jaar geleden. De consumenten vinden dat zij genoeg gestraft zijn en willen nu graag van de BKR-registraties af, zodat zij niet meer aan de problemen met de bank worden herinnerd. De consumenten zijn geen wanbetalers en zij zullen gezien hun leeftijd ook geen leningen meer afsluiten. De BKR-registraties zijn daarom niet meer nodig ter bescherming van kredietverstrekkers.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

- 3.1 De zaak draait om de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consumenten moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Het Algemeen reglement CKI

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.¹ De bank is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.² In zo'n geval wordt een achterstandscade gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.³ Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.

¹ De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

³ Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Bij een afboeking van meer dan € 250,- wordt een bijzonderheidscode 3 geregistreerd.⁴ Voor het registreren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Zijn de BKR-registraties in overeenstemming met het reglement?

- 3.3 Ten aanzien van de achterstandscodering voor het doorlopend krediet overweegt de commissie het volgende. Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan in de aan de bank verschuldigde betalingen. De bank heeft aangevoerd dat zij de consumenten op 23 februari 2011 heeft gewezen op de betalingsachterstand en hen heeft gewaarschuwd voor registratie van de achterstand als zij niet tijdig betalen. De bank heeft haar stelling onderbouwd door een kopie van een standaardbrief en een overzicht van haar administratie te overleggen. Uit de administratie van de bank blijkt dat zij de consumenten op 23 februari 2011 de standaardbrief 'KD7G1' heeft verstuurd. In die brief is opgenomen dat de bank verplicht is melding te maken van een achterstand bij het BKR als de achterstand niet tijdig wordt betaald. De consumenten hebben niet betwist dat zij deze brief hebben ontvangen. Gelet hierop is voor de commissie komen vast te staan dat de bank de consumenten de vereiste vooraankondigingsbrief heeft verstuurd en dat de consumenten die brief hebben ontvangen. De achterstandscodering is daarom in overeenstemming met het Algemeen reglement CKI.
- 3.4 Wat de bijzonderheidscoderingen 2 en 3 betreft stelt de commissie vast dat de vorderingen zijn opgeëist en dat de bank een bedrag van meer dan € 250,- heeft afgeboekt. Ook deze registraties zijn daarom in overeenstemming met het Algemeen reglement CKI.

Juridisch kader voor de belangenafweging

- 3.5 De consumenten hebben gesteld dat de negatieve registraties op hun naam verwijderd moeten worden, omdat zij daarbij een zwaarwegend belang hebben. Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de 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.
- 3.6 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten 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.⁵

⁴ Artikel 13 lid 1 reglement CKI

⁵ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

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 consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

- 3.7 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.⁶
- 3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consumenten bij het verwijderen van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.10 Er is sprake geweest van een zeer problematische en langdurige schuldensituatie. De bank heeft veel moeite moeten doen om de vordering (gedeeltelijk) betaald te krijgen. De betalingsproblemen zijn ontstaan in 2007 en het heeft 15 jaar geduurd totdat de consumenten tegen finale kwijting een gedeelte van de vordering hebben terugbetaald. Ook speelt mee dat de bank een substantieel bedrag van € 231.000,- heeft afgeboekt. Voor zover de consumenten stelt dat sprake is van financiële stabiliteit is dat mede te danken aan de afboeking die de bank heeft gedaan. In dat verband weegt ook mee dat op dit moment pas een jaar en vier maanden is verstreken sinds de schuld gedeeltelijk is terugbetaald en er een werkelijke einddatum is geregistreerd. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consumenten dusdanig financieel stabiel zijn dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden. De totale bewaartermijn voor BKR-registraties van vijf jaar is ook bedoeld om de consument de tijd te geven om een stabiele financiële situatie op te bouwen.

⁶ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.11 De consumenten hebben gesteld dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan hun zijde omdat de bank in 2007 fouten zou hebben gemaakt waardoor betalingsproblemen zijn ontstaan. De bank heeft echter betwist dat zij in het verleden fouten heeft gemaakt en de consumenten hebben hun stelling niet nader onderbouwd. Het is daarom voor de commissie niet komen vast te staan dat de bank fouten heeft gemaakt. Ten aanzien van de stelling dat de dagvaarding niet is aangeboden op het huisadres van de consumenten, overweegt de commissie dat het de verantwoordelijkheid van de deurwaarder is om een dagvaarding op het juiste adres te betekenen. Dat de dagvaarding niet op het juiste adres is betekend is niet aan de bank toe te rekenen. Bovendien doet dat niet af aan de hoogte van de schuld van de consument aan de bank en is het naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk dat een juiste betekening zou hebben geleid tot een eerdere inlossing van de schulden van de consumenten.
- 3.12 De commissie heeft begrip voor de wens van de consumenten om van de BKR-registraties verlost te zijn. Het is echter niet gebleken dat sprake is van een acute noodzaak om de BKR-registraties te verwijderen. Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan. Ook dienen de consumenten nog langer beschermd te worden tegen overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consumenten en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl