

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0163

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	25 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A, 2 en 3). Belangenafweging. De consument vordert primair verwijdering van de BKR-registraties en subsidiair verkorting van de registratietermijn en de werkelijke einddatum, met vergoeding van zijn proceskosten. Tijdens de procedure heeft de bank aangegeven dat zij de werkelijke einddatum heeft aangepast waarna de consument zijn klacht over de technische juistheid van de BKR-registraties heeft ingetrokken. De commissie heeft na een belangenafweging vervolgens geoordeeld dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De bank hoeft de BKR-registraties niet te verwijderen. De vorderingen zijn afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De handelend 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 de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.C.J. Schoonen, kantoorhoudende te Oosterhout.

De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. T.C.M. Schakenbos, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.
- 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 heeft 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 consument heeft in april 2016 een - zakelijk - krediet in rekening-courant bij de bank afgesloten van € 25.000,-. In februari 2017 heeft de consument een tweede zakelijk krediet afgesloten bij de bank bestaande uit (opnieuw) een krediet in rekening-courant van € 25.000,-, maar met een maandelijkse inperking van € 500,- van 1 april 2017 tot en met 1 september 2018.
- 2.2 Op 8 januari 2019 heeft de bank een aanmaning gestuurd aan de consument vanwege een overschrijding van de kredietlimiet. Er zijn vervolgens afspraken gemaakt over een verdere inperking van het krediet.
- 2.3 Op 15 september 2019 heeft de consument zijn onderneming gestaakt en bij brief van 8 oktober 2019 heeft de bank de kredietovereenkomsten opgezegd en het openstaande bedrag van € 13.434,40 opgeëist. Daarbij heeft de bank de consument gewaarschuwd dat als hij voor 8 november 2019 de openstaande vordering niet betaalt, zij de achterstand bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou melden.
- 2.4 De consument heeft niet aan het betalingsverzoek van de bank voldaan en zij heeft op 8 november 2019 op naam van de consument bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI van BKR.
- 2.5 De consument is daarna toegelaten tot een schuldhelpverleningstraject. Dit heeft ertoe geleid dat de bank op 26 april 2022 een bedrag heeft ontvangen van € 655,75 en op 19 april 2024 een bedrag van € 544,76. In totaal heeft de bank € 1.200,51 ontvangen. Het restant van haar vordering van € 12.234,- heeft de bank kwijtgescholden en bijzonderheidscode 3 laten registreren in het CKI van BKR met een werkelijke einddatum van 19 april 2024.
- 2.6 Vanaf juli 2023 heeft de consument zich meerdere keren bij de bank beklaagd over de BKR-registraties en verzocht om verwijdering daarvan. De bank heeft zijn verzoeken steeds afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.7 De consument vordert primair verwijdering van de BKR-registraties en subsidiair vermindering van de registratietermijn van de registraties A, 2 en 3 en de werkelijke einddatum, met vergoeding van de kosten van zijn professioneel gemachtigde. Hij licht zijn vordering als volgt toe.
- 2.8 Het ontstaan en voortbestaan van de achterstand kent slechts een zakelijk karakter waarbij de consument gedurende deze financieel zware periode juist heeft laten zien dat hij geen bescherming behoeft jegens de financiële branche.

De schulden van de consument zijn succesvol afgewikkeld en inmiddels is er sprake van een financieel duurzaam en stabiele situatie. Verder heeft hij een groot belang bij verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties want alleen hierdoor wordt hij belemmerd bij het aangaan van een financiering voor het kopen van een woning. Andere (negatieve) BKR-registraties zijn er niet (geweest).

2.9 Hij heeft verder het volgende aangevoerd:

- Twee hypotheekverstrekkers hebben hem al afgewezen vanwege zijn BKR-registraties en ook voor andere huurwoningen komt hij niet in aanmerking;
- Hij woont in [woonplaats], maar werkt deels in Leeuwarden en in Groningen. Door een woning in het Noorden van Nederland te kopen, wordt zijn woon-werkverkeer aanzienlijk verkort;
- Hij is financieel stabiel en gezond. Er staat € 7.354,32 op zijn beleggingsrekening, € 2.148,79 op een cryptovaluta rekening en € 11.300,- op zijn spaarrekening. Sinds 1 januari 2024 is hij voor onbepaalde tijd in dienst getreden tegen € 9.273,75 bruto per maand. Daarnaast werkt hij acht uur per week elders tegen € 711,10 bruto per maand. Hij heeft € 11.788,- aan opgebouwd pensioen en is schuldenvrij;
- Vanwege zijn inkomen is er sprake van 'scheefhuur';
- De werkelijke einddatum moet worden aangepast naar de datum van het afronden van het schuldhelpverleningstraject en niet naar de datum van het ontvangen van het eindbedrag.

Het verweer van de bank

- 2.10 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. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid

- 3.2 Tijdens de procedure heeft de bank aangegeven dat de werkelijke einddatum wordt gewijzigd naar 20 april 2023 omdat op dat moment het schuldhelpverleningstraject van de consument was geëindigd. De commissie zal dit onderdeel dan ook niet beoordelen. De consument heeft zijn andere bezwaren over de technische juistheid tijdens de procedure ingetrokken. De commissie stelt vast dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en dat zij daarmee technisch juist is.

Juridisch kader

- 3.3 Het verzoek van de consument 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. 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.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 te allen tijde het recht om vanwege met haar 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 haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.²
- 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.7 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank en potentiële kredietverstrekkers zwaarder weegt dan het belang van de consument. Daarbij is het volgende van belang.

¹ De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG in de bijlage.

- 3.8 De consument stelt dat hij financieel stabiel is. De commissie merkt daarbij allereerst op dat de consument via een schuldhulpverleningstraject slechts tien procent van de vordering van de bank van € 13.434,40 heeft afgelost, waarna het resterende bedrag door haar is afgeboekt. De financiële stabiliteit van de consument is dus (mede) het gevolg van het feit dat de schuldeisers, waaronder de bank, bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. Het is de consument niet gelukt om op eigen kracht zijn schuldenlast van circa € 60.000,- af te lossen. Hiervoor was een schuldhulpverleningstraject nodig.
- 3.9 De consument stelt ook schuldenvrij te zijn, maar uit de stukken blijkt dat hij in privé een schuld van € 17.500,- is aangegaan voor bedrijfsactiviteiten in Dubai. Met de bank is de commissie van oordeel dat zonder inzage in de geldleningsovereenkomst niet vastgesteld kan worden welk risico de consument loopt en voor hoelang. Dit financiële risico wordt nog eens vergroot doordat de consument risicovol belegt in aandelen en cryptovaluta. Er is weliswaar ook een recent ontstaan spaarsaldo, maar van een structureel spaarsaldo met regelmatige bijschrijvingen om financiële tegenvallers op te vangen, is niet gebleken. Ook kan de commissie niet vaststellen welk inkomen de consument nu precies heeft aangezien zijn maandsalaris van € 711,20 niet overeenkomt met zijn - op de loonstrook aangegeven - jaarinkomen van € 105.000,-. De consument geeft weliswaar aan dat hij dit vaste inkomen heeft vanaf 1 oktober 2019, maar ook dat heeft de commissie niet kunnen vaststellen.
- 3.10 Positief weegt voor de consument mee dat hij sinds 1 januari 2024 een tweede baan heeft en dat de consument erop vooruit is gegaan met zijn inkomen. Het is echter nog te vroeg om te spreken van een bestendig, vast inkomen dat over een periode van enkele jaren is verdiend. Alles overziend is voor de commissie niet vast komen te staan dat de consument beschikt over een vast en stabiel inkomen waarmee hij langdurig aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen. Bij dit oordeel weegt ook mee het feit dat het lang heeft geduurd voordat de vordering (gedeeltelijk) betaald is (2019-2024) en het schuldhulpverleningstraject nog geen twee jaar geleden in april 2023 is afgerond.
- 3.11 De bewaartermijn van vijf jaar bij BKR-registraties is bedoeld om financiële stabiliteit te bereiken en te behouden. Van deze termijn is, uitgaande van 20 april 2023, nog geen twee jaar verstreken en dat is te kort om te kunnen oordelen dat de consument in de toekomst ook financieel stabiel zal blijven, zeker gezien de financiële risico's zoals toegelicht onder 3.9.
- 3.12 De commissie is van verder oordeel dat de absolute noodzaak om vanwege het werk een woning in het Noorden van Nederland te kopen, niet is komen vast te staan. De consument huurt op dit moment een woonruimte in [woonplaats]. Uit de stukken blijkt niet dat hij in juridische zin verplicht is om deze woning te verlaten vanwege 'scheefwonen'. Ook is niet gebleken dat hij vanwege de negatieve BKR-registraties geen toegang zal hebben tot de huurmarkt in het Noorden van Nederland. Daarbij komt dat de consument deels vanuit huis werkt, zodat de impact van het woon-werkverkeer beperkt blijft. Hiervoor ontvangt hij ook een thuiswerk- en reisvergoeding.

Het feit dat de consument dan één keer per week in een hotel overnacht om zijn reistijd te verkorten, is in dit specifieke geval niet van doorslaggevend belang om een absolute noodzaak aan te nemen voor het kopen van een woning in het Noorden van Nederland.

- 3.13 Hoewel de commissie het belang van de consument bij de aankoop van een woning begrijpt en begrip heeft voor zijn persoonlijke omstandigheden, zijn de betaalproblemen dusdanig ernstig geweest – en hebben deze lang geduurd – dat potentiële krediet-verstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om daarvan kennis te nemen. Ook het beroep van de consument op verminderde persoonlijke verwijtbaarheid kan niet tot een ander oordeel leiden omdat het niet slagen van de onderneming in de risicosfeer van de consument ligt. De commissie ziet in de toelichtingen van de consument ook geen aanleiding om op dit moment tot verwijdering van zijn BKR-registraties te beslissen, omdat de commissie niet kan aannemen dat de consument op een later moment gedurende de bewaarperiode wel financieel duurzaam stabiel is. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. Daarbij acht de commissie het mogelijk dat de bank op een later moment een andere afweging zal maken als de consument dan (nog) financieel stabiel is en er geen andere schulden zijn aangegaan.

Proceskostenvergoeding

- 3.14 Omdat de consument in het ongelijk is gesteld, ziet de commissie geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van zijn kosten toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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

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; (...)*

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.