

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1087

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de door de bank geplaatste registraties in het CKI. De betalingsproblemen ontstonden nadat het door een ongelukkige samenloop van omstandigheden niet goed ging met zijn bedrijf. Er ontstonden zakelijke schulden, de consument moest zijn bedrijf staken en door de hectiek raakte hij overspannen. Zodra het beter ging, heeft hij alle schulden volledig afgelost. Nu werkt de consument in loondienst met een vast dienstverband, hij zal dus niet weer in dezelfde situatie terechtkomen. Hij heeft belang bij verwijdering van de negatieve registraties omdat hij in een anti-kraakwoning woont die binnenkort gesloopt wordt. Hij wil samenwonen met zijn vriendin, maar zij kunnen door de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening afsluiten of een huurwoning vinden. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de negatieve registraties niet langer zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties wordt toegewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. L.J. Vermaat, jurist. Namens de bank was aanwezig de heer [naam 1], analist BKR-desk, de bank werd bijgestaan door mevrouw T.C.M. Schakenbos, paralegal bij een advocatenkantoor te Den Haag.
- 1.3 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 2016 een doorlopend krediet van € 2.000,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet). Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).
- 2.2 In augustus 2018 ontstond een achterstand in de betalingen op het krediet. Dit heeft de bank op 4 december 2018 geregistreerd met een achterstandsmelding (A) in het CKI van BKR. Vervolgens heeft de bank de vordering opgeëist. Dit heeft de bank ook geregistreerd in het CKI, met een code 2 (opeising) per 5 januari 2019.
- 2.3 De consument is in de tweede helft van 2020 een betalingsregeling aangegaan met de bank. Die regeling is de consument nagekomen. In april 2023 heeft de consument de laatste betaling aan de bank verricht en heeft de bank een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van BKR. In beginsel worden de registraties 5 jaar na de werkelijke einddatum bewaard.
- 2.4 De bank had overigens per december 2019 een code 3 (afboeking) geregistreerd. Die code heeft de bank verwijderd nadat de consument verzocht om verwijdering van de BKR-registraties, omdat de consument de vordering volledig voldaan heeft.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert dat de bank de resterende negatieve BKR-registraties verwijderd, omdat hij daar belang bij heeft. Bovendien is de achterstandsmelding volgens de consument technisch niet juist omdat de bank hem geen ingebrekestelling of vooraankondiging heeft gestuurd. De consument kwam pas op de hoogte van de BKR-registraties toen hij een woning wilde kopen en in dat verband contact had met een hypotheekadviseur. In het kader van de belangenafweging heeft de consument het volgende naar voren gebracht.
- 2.6 In het verleden had de consument nooit betalingsproblemen. Hij is in 2002 een garagebedrijf begonnen en dat liep goed. Door de toegenomen specialisering per automerk werd het na verloop van tijd wel steeds lastiger om alle merken en alle klanten te blijven bedienen. Toenemende kosten, tegenzittende economische omstandigheden en enkele onvoorziene financiële tegenvallers zorgden ervoor dat de consument in 2017 binnen een kort tijdbestek genoodzaakt was zijn bedrijf te staken. Door de hectische periode die hierop volgde, is de consument enige tijd overspannen geraakt. Daarna heeft hij zich ingezet om de opgelopen schulden af te lossen. Dit waren vooral zakelijke schulden.

De consument is eerst als zelfstandige bij garagehouders gaan werken en sinds 2019 in vast dienstverband bij een autobedrijf. Hij heeft alle schulden volledig afgelost, zonder kwijting, hij betaalt zijn rekeningen tijdig en is geen nieuwe schulden aangegaan. De consument moest zijn bedrijf niet staken vanwege roekeloos handelen, maar vanwege een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Er is geen gevaar op herhaling hiervan, omdat de consument nu in loondienst werkt.

- 2.7 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is dat hij een woning wil kopen. Hij woont al enige tijd in anti-kraakwoningen. De woning waar hij nu woont, moet hij binnenkort verlaten omdat die zich bevindt in een wijk die gesloopt zal worden. De consument wil samenwonen met zijn vriendin, maar zij woont nu bij haar moeder en het is niet toegestaan om samen te wonen in een anti-kraakwoning. Door de BKR-registraties lukt het hen niet om een hypothecaire geldlening of reguliere huurwoning te verkrijgen. De vriendin van de consument heeft ook een vast arbeidsinkomen, dus qua financiële situatie komen zij in aanmerking voor een hypothecaire geldlening.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.9 De BKR-registraties zijn technisch juist geplaatst. De bank heeft de consument na het ontstaan van de achterstand verschillende waarschuwingsbrieven gestuurd. In een brief van 5 oktober 2018 heeft zij gewaarschuwd voor een achterstandsmelding bij het BKR als de consument niet zou betalen. Ook heeft de bank de consument in een brief gewaarschuwd voor opeising van de volledige vordering. En de bank heeft een opeisingsbrief naar de consument gestuurd. De bank heeft kopieën van deze brieven overgelegd.
- 2.10 De bank stelt dat de belangen bij behoud van de registraties volgen uit het tweeledige doel van BKR-registraties. Het eerste doel is bescherming van consumenten tegen overkreditering. Het andere doel is kredietverstrekken beschermen tegen consumenten die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Volgens de bank heeft de consument na de beëindiging van zijn bedrijf een problematische schuldensituatie gehad en hoe vervelend dat ook is, is er geen sprake van verzachtende omstandigheden waardoor het ontstaan van de betalingsproblemen buiten de risicosfeer van de consument valt.
- 2.11 De bank acht het positief dat de consument (ook) de volledige vordering van de bank voldaan heeft, maar merkt daarbij op dat de bank en deurwaarder veel moeite gedaan hebben om in contact te komen met de consument. Pas in 2020, 2 jaar na het ontstaan van de achterstand, is er contact geweest met de consument over de aflossing daarvan. Ook vindt de bank het opvallend dat de consument naar eigen zeggen in 2018 begon met het aflossen van zijn schulden, maar de vordering van de bank toen onbetaald gelaten heeft.
- 2.12 De consument heeft bijna vier jaar gedaan over het inlopen van de achterstand, terwijl het bedrag beperkt was. Dit zal komen doordat de consument een grotere schuldenpositie had. De bank acht het van belang dat andere kredietverleners van die situatie op de hoogte zijn.

- 2.13 Er is nog niet veel tijd verstreken sinds het einde van de problematische schuldensituatie van de consument. Hij vroeg reeds binnen twee maanden na het plaatsen van de werkelijke einddatum om verwijdering van de BKR-registraties. Dat duidt er niet op dat de consument beseft wat de relevantie is van zijn betalingsverleden.
- 2.14 De bank vindt dat de consument onvoldoende onderbouwt dat zijn financiële situatie gezond en stabiel is. Hij heeft geen inzage gegeven in zijn huidige uitgaven en lasten en er blijkt geen spaarvermogen te zijn.
- 2.15 Het belang bij verwijdering van de BKR-registraties is niet zwaarwegend genoeg. De consument heeft nu beschikking over een woonruimte en de consument heeft zijn stelling dat hij die woning binnenkort moet verlaten, niet onderbouwd. De consument heeft geen opzeggingsbrief overgelegd. Ook heeft de consument niet onderbouwd dat hij niet mag samenwonen in het anti-kraakpand. Het aangaan van een reguliere huurovereenkomst zou een voor de hand liggend alternatief zijn. De consument heeft niet onderbouwd dat hij geen huurwoning kan krijgen. Tot slot heeft de consument niet onderbouwd dat hij een hypothecaire geldlening kan afsluiten als de BKR-registraties verwijderd worden.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank die registraties moet laten verwijderen en licht dat als volgt toe.

De registraties zijn technisch juist

- 3.2 De consument stelt dat de achterstandsmelding technisch niet juist is, omdat hij geen vooraankondiging van die achterstandsmelding ontvangen heeft. De bank heeft in dit kader onderbouwd dat zij een vooraankondiging naar de consument verstuurd heeft. In reactie daarop stelt de consument dat hij de brieven van de bank niet ontvangen heeft, doordat het adres waarop hij destijds woonde een voormalige gymzaal was die door [naam postbedrijf] niet als woonlocatie was aangemerkt. Dat werd pas in 2019 opgelost, en ook toen werd post vaak nog met flinke vertraging bezorgd. Volgens de bank is het niet aannemelijk dat de consument de brieven niet ontvangen heeft. Want de consument heeft zijn stellingen over de postbezorging niet onderbouwd en de brieven zijn niet retour gekomen naar de bank. Ook blijkt uit de stukken van de consument dat hij andere poststukken wel ontvangen heeft, op hetzelfde adres. Bovendien komt het voor rekening en risico van de consument als hij geen geschikt postadres had.
- 3.3 De commissie volgt de bank in dit verweer. Bovendien is het aan de consument om ervoor te zorgen dat hij een goed werkend (alternatief) postadres heeft. De commissie concludeert daarom dat de achterstandsmelding is geplaatst in overeenstemming met het reglement CKI en daarmee technisch juist is.

- 3.4 Ook de code 2 is technisch juist geplaatst. Uit de stukken volgt immers dat de bank de vordering heeft opgeëist in januari 2019. Over de juistheid van de einddatum bestaat ook geen discussie.

Juridisch kader voor een belangenafweging

- 3.5 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.6 De registraties houden 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 zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.¹
- 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).
- 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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.9 De belangen van de bank bij behoud van de negatieve BKR-registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.10 tot en met 2.15. De belangen van de consument zijn opgenomen in overwegingen 2.6 en 2.7.

¹ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

- 3.10 De commissie weegt de belangen als volgt. De consument heeft een periode achter de rug waarin hij meerdere schulden had. Omdat het totale schuldenbedrag fors was, heeft de consument een aantal jaar gedaan over de aflossing daarvan. Het is echter positief dat de consument al zijn schulden volledig heeft afgelost. Zijn betalingsregeling met de bank is hij ook trouw nagekomen, toen die betalingsregeling eenmaal afgesproken was. Bovendien heeft de consument vóór de problemen met zijn bedrijf geen achterstanden gehad en heeft hij nu ook geen problematische schulden. Ook is het positief dat de consument een vast dienstverband heeft en nu geen ondernemersrisico meer loopt. Omdat de schulden ontstonden door de problemen met zijn onderneming destijds, is het naar het oordeel van de commissie niet te verwachten dat de consument weer in eenzelfde situatie terecht komt.
- 3.11 Wel merkt de commissie op dat de financiële situatie van de consument nog niet lang stabiel is. De vordering van de bank is in april 2023 afgelost, pas een jaar en acht maanden geleden. Daar staat echter tegenover dat de consument mogelijk andere keuzes had kunnen maken in de aflossingen. De consument is in 2020 begonnen met de aflossing aan de bank met maandbedragen van € 41,-. Uit de stukken volgt dat de consument in dezelfde periode in 2020 een bedrag van € 2.371,88 heeft betaald aan een andere schuldeiser. Dat duidt erop dat de consument wel in staat was om aflossingen te doen, maar dat hij moest kiezen welke vordering hij eerst afbetaalde. De consument heeft geen andere negatieve BKR-registraties. Als de consument de vordering van de bank eerder had afbetaald, was er al meer tijd van de bewaartermijn verstreken. Dat wil de commissie de consument niet te veel aanrekenen.
- 3.12 De consument heeft bovendien een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties. De gemeente heeft aangekondigd dat de woning waar de consument woont, in 2025 gesloopt wordt. Nu het einde van 2024 nadert, begrijpt de commissie dat de consument een andere woning zoekt. De negatieve BKR-registraties belemmeren hem bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening en het kan met dergelijke registraties ook lastiger zijn om een huurwoning te vinden.
- 3.13 Al met al is de commissie van oordeel dat het belang bij behoud van de negatieve BKR-registraties niet meer zo zwaar weegt dat die moeten blijven staan. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietaanbieder de registraties A en 2 laat verwijderen uit het CKI van BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

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 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.

(...)