Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0366

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen DEFAM
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van DEFAM bij het in stand houden van de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van DEFAM; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van DEFAM.

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 consument en DEFAM 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 In november 2010 heeft de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 45.000,- afgesloten bij DEFAM. De maandtermijn bedroeg € 450,-. Eind 2014 is er een betalingsachterstand ontstaan op het doorlopend krediet. Op 20 februari 2015 was de achterstand opgelopen tot drie maandtermijnen en heeft DEFAM een aanmaning gestuurd naar de consument. De bank heeft hierbij gewaarschuwd voor een achterstandsregistratie bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

Op 28 februari 2015 heeft DEFAM een achterstandscode laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van BKR. Omdat betaling uitbleef heeft DEFAM in juli 2015 het gehele uitstaande saldo van het doorlopend krediet opgeëist.

2.2 In de jaren daarna heeft de consument verschillende betalingsregelingen getroffen met DEFAM. Op 30 december 2021 is er een "H" geregistreerd in het CKI en op 4 april 2022 een werkelijke einddatum, vanwege het inlossen van het volledige uitstaande saldo van het krediet. Op verzoek van de consument is er in 2020 tevens een bijzonderheidscodering "1" geregistreerd in het CKI, vanwege het treffen van een betalingsregeling.

2.3 Na het volledig aflossen van het doorlopend krediet heeft de consument DEFAM verzocht om de registratie in het CKI te verwijderen. Omdat DEFAM geen gehoor wilde geven aan dit verzoek heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- Er is door de consument de laatste jaren flink afgelost op dit krediet en een tweede krediet bij een andere geldverstrekker. De betalingen bedroegen maandelijks zo'n € 900,- tot € 1.000,-. Zodra de tweede lening was afgelost heeft de consument de betalingen aan DEFAM verhoogd. Ondanks deze hoge maandelijkse last heeft de consument de achterstand kunnen inlopen en de leningen volledig kunnen aflossen. De consument en zijn partner hebben inmiddels een inkomen wat anderhalf keer zo hoog is als bij het afsluiten van de verschillende leningen. Zij hebben geen schulden meer en zijn financieel stabiel. De consument erkent dat hij fouten heeft gemaakt in het verleden, maar hij is van mening dat er meer gekeken moet worden naar zijn huidige situatie.

- De consument en zijn partner willen graag een nieuwe woning kopen, omdat de huidige woning te klein wordt voor het (opgroeiende) gezin. De consument kan met de herstelde achterstandsregistratie en bijzonderheidscodering 1 wel een hypothecaire geldlening krijgen, maar hij betaalt dan een hoger rentepercentage dan wanneer hij geen registraties in het CKI van BKR zou hebben.

Het verweer

2.5 DEFAM heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden en zij zal dit hierna toelichten.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt vast dat de registraties technisch juist zijn. DEFAM heeft de consument gewaarschuwd voor de registratie van de achterstand in het CKI door op 20 februari 2015 een schriftelijke vooraankondiging van de registratie te versturen naar het bij DEFAM bekende adres van de consument, waarna DEFAM op 28 februari 2015 de achterstand (A-codering) in het CKI heeft laten plaatsen.

3.3 Voor de bijzonderheidscode "1" is geen vooraankondiging vereist en deze is dan ook technisch juist. Deze bijzonderheidscode is overigens op verzoek van de consument geplaatst. Omdat de achterstand op 30 december 2021 was ingelopen, heeft Defam terecht een "H" geregistreerd.

Het juridisch kader voor de registraties van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie 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.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste 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 (hier: DEFAM) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl

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.[2]

3.7 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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.4.

3.9 DEFAM heeft gesteld dat zij als kredietverstrekker en deelnemer van het BKR verplicht is onregelmatigheden te melden bij het BKR. Het BKR beoogt onder andere een bijdrage te leveren aan het beperken van risico's voor kredietverstrekkers en het voorkomen van overkreditering bij betrokkenen alsmede aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude in het financiële verkeer. Het BKR dient ook een getrouw beeld te geven van de werkelijkheid. Ook andere kredietverstrekkers gaan uit van de juistheid van het BKR. Het BKR geeft de deelnemende kredietaanbieders inzicht in de kredietverplichtingen die een cliënt is aangegaan en de betalingsmoraal. Een verwijdering van de registratie schaadt de kwaliteit en bruikbaarheid van het BKR om inzicht te krijgen in de betaalhistorie van een consument. Een verwijdering van een correcte registratie op grond van de proportionaliteit kan volgens DEFAM uitsluitend onder zeer uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden, waar in het geval van de consument geen sprake van is volgens DEFAM. Verder meent DEFAM dat de consument zijn belang onvoldoende heeft onderbouwd, nu hij geen afwijzingen van kredietverstrekkers heeft overgelegd en er bewijsstukken van een berekening van een financieel (hypotheek) adviseur of de consument gezien het inkomen en de uitgaven wel in aanmerking kan komen voor een hypotheek ontbreken.

3.10 Hoewel de commissie het bewonderenswaardig vindt hoe de consument uiteindelijk zijn schuldenproblematiek heeft opgelost, komt zij tot het oordeel dat het belang van DEFAM bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft een vaste baan en een vast inkomen. Hij heeft de volledige vordering van DEFAM, alsmede een tweede uitstaand krediet, volledig voldaan en geen grote kredieten meer op zijn naam.

[2] Artikel 17 lid 1 onder c AVG

Daarnaast heeft hij geen nieuwe achterstanden laten ontstaan. Ook is de consument uit eigen beweging meer gaan aflossen op het krediet van DEFAM toen hij de financiële ruimte hiervoor kreeg wegens het aflossen van het tweede krediet. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument. Daar staat echter tegenover dat het lang geduurd heeft voordat de achterstand werd ingelopen, het krediet van DEFAM niet het enige krediet was waarop er een achterstand was ontstaan en de "H"-codering en de werkelijke einddatum nog niet zo lang geleden (december 2021 en april 2022) geplaatst zijn.

3.11 Verder heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij hinder ondervindt van de registraties in het CKI. De consument heeft bevestigd wel een hypothecaire geldlening te kunnen krijgen met deze registraties. Daarom heeft hij geen afwijzingen van kredietverstrekkers overgelegd. De consument meent echter dat hij een hoger rentepercentage aangeboden krijgt met deze registraties, dan wanneer hij deze registraties niet zou hebben. De consument heeft deze stelling echter onvoldoende onderbouwd. De commissie kan dit gestelde belang dan ook niet volledig meewegen in de te maken belangenafweging.

3.12 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, is de commissie van oordeel dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaal-historie en dient de consument nog langer beschermd te worden tegen overkreditering.

3.13 Tot slot merkt de commissie op dat, hoewel het op dit moment te vroeg is om de achterstandscodering en bijzonderheidscodering te verwijderen, het de consument vrij staat om op een later moment de bank weer te verzoeken een belangenafweging te maken. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument dan kan aantonen dat hij (nog steeds) financieel stabiel is en hij een (aantoonbaar) belang heeft bij de verwijdering van de registraties.

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

Relevante artikelen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 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.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023 (Reglement CKI)

In Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. (…)

Artikel 10 Reglement CKI

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12 Reglement CKI

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3. a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

1.Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.