

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0084

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	3 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., namens DEFAM B.V. en Credivance N.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de door de geldverstrekker geplaatste negatieve registraties (code A en 3) in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds het belang bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de geldverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van de geldverstrekker; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 1], financieel adviseur en de heer [naam 2]. Namens de geldverstrekker waren aanwezig: de heer [naam 3], senior adviseur klachtenmanagement en mevrouw mr. [naam 4], legal counsel klachtenmanagement.
- 1.3 De consument en de geldverstrekker 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 heeft op 17 januari 2007 een doorlopend kredietovereenkomst met een kredietlimiet van € 31.500,- afgesloten bij de geldverstrekker en op 5 september 2008 heeft hij nog een kredietovereenkomst afgesloten bij de geldverstrekker met een kredietlimiet van € 8.500,-.
- 2.2 Vanaf maart 2021 zijn er betalingsachterstanden ontstaan in het voldoen van de maandtermijnen voor de hiervoor genoemde kredieten. Bij brief van 20 juni 2021 heeft de geldverstrekker de consument gewezen op de betalingsachterstand en gewaarschuwd voor registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).
- 2.3 Op 30 juni 2021 respectievelijk 2 juli 2021 heeft de geldverstrekker ten aanzien van beide kredieten van de consument een Achterstandscodering laten plaatsen in het CKI.
- 2.4 Op 7 mei 2021 heeft de geldverstrekker van de gemeente waar de consument woonachtig is een brief ontvangen waarin staat dat de gemeente met de consument een schuldregelingsovereenkomst heeft afgesproken voor een maximale termijn van drie jaar.
- 2.5 In april 2024 heeft de consument een bedrag van € 5.102,32 ingelost op de openstaande vorderingen bij de geldverstrekker.
- 2.6 Op 3 mei 2024 heeft de geldverstrekker een bedrag van € 26.085,46 afgeboekt en heeft zij per die datum een bijzonderheidscode 3 en een praktische laatste aflosdatum laten plaatsen in het CKI. De registratietermijn is 5 jaar zodat de registraties in beginsel tot 3 mei 2029 bij BKR zichtbaar blijven.
- 2.7 Op 17 juni 2024 heeft de consument van de gemeente waar de consument woonachtig is een brief ontvangen waarin staat dat de minnelijke schuldregeling positief is afgesloten en dat de gemeente de op naam van de consument geplaatste registratie bij het BKR heeft laten verwijderen.
- 2.8 De consument heeft de geldverstrekker verzocht om ook de door de geldverstrekker geplaatste negatieve registraties op zijn naam bij BKR te laten verwijderen. Dat is door de geldverstrekker afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

- 2.9 De consument vordert verwijdering van de door de geldverstrekker geplaatste negatieve registraties bij BKR. Daartoe heeft hij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

- 2.10 De registraties hebben een onevenredig grote impact op de persoonlijke levenssfeer van de consument en ze zijn in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De consument heeft een zwaarwegend belang bij het aankopen van de huurwoning waarin hij woont met zijn gezin en het verkrijgen van een financiering daarvoor. De BKR-registraties staan daaraan in de weg. Het huurcontract van de consument loopt af op 31 juli 2025 en de verhuurder wenst het contract niet te verlengen. Dit houdt verband met de omstandigheid dat de woning waarin de consument woont is aangekocht met geld dat door een kleine groep particuliere investeerders bijeen is gebracht. Met deze investeerders is afgesproken dat zij op 31 juli 2025 zullen worden terugbetaald. Dat maakt verkoop van de woning noodzakelijk. De consument wenst de woning zelf te kopen. Vanwege het specifieke werk dat de consument doet is hij voor zijn woonlocatie gebonden aan de gemeente waar hij werkt. De financieel adviseur van de consument heeft bevestigd hij de financiering voor de aankoop van de woning kan dragen volgens de vigerende leennormen. De consument heeft met behulp van een verhuurmakelaar ook geprobeerd een andere geschikte huurwoning te vinden. De verhuurmakelaar heeft echter verklaard dat dit gelet op de huidige markt-omstandigheden en de negatieve BKR-registraties weinig kans van slagen heeft. Daarnaast maakt de gezondheidssituatie van zowel zijn vrouw als zijn dochter dat verhuizen onverantwoord is. Hun zorgverlener heeft een verhuizing ten zeerste afgeraden.
- 2.11 De consument stelt financieel stabiel te zijn. De situatie uit het verleden is absoluut niet meer representatief. De consument en zijn gezin hebben de zwaarte van hun slechte financiële situatie gevoeld, waarbij zij zich veel hebben moeten ontszeggen. De consument erkent dat hem iets is aan te rekenen voor het ontstaan van de schuldenproblematiek in het verleden maar er is ook sprake van verminderde persoonlijke verwijtbaarheid. De consument zag zich in 2006 om persoonlijke redenen gedwongen om zijn koopwoning te verkopen met verlies. In 2013 verkocht hij zijn koopwoning wederom met verlies nadat hij gedwongen werd zijn functie neer te leggen vanwege een verslechterde werkrelatie. Hij kreeg een werkaanbod in een andere gemeente en moest daarom verhuizen. De consument is, zoals hiervoor genoemd, voor zijn woonlocatie gebonden aan de gemeente waar hij werkt. De consument heeft beide restschulden uit 2006 en 2013 proberen op te vangen met een aantal kredieten en leningen. Dit is enige tijd goed gegaan, tot aan 2021.
- 2.12 Naast de restschuldproblematiek speelde nog het volgende. De consument is zelfstandig ondernemer voor de inkomstenbelasting en hij ontvangt een voorlopige aanslag. Van 2007 tot 2020 ontving de consument lagere voorlopige aanslagen dan de definitieve aanslagen en moest hij fors bijbetalen. Door de jaren heen nam de belastingdruk voor alleenverdieners toe waardoor het verschil tussen de voorlopig aanslag en de definitieve aanslag jaarlijks toenam. De consument maakte gebruik van de diensten van een boekhouder waarbij ieder jaar uitstel werd gevraagd voor het doen van de aangifte. Door de lage voorlopige aanslag en het uitstel van de boekhouder had de consument genoeg tijd om geld te reserveren voor de fors hogere definitieve aanslag. Daarbij merkt de consument op dat de systematiek van voorschotbetalingen zelfs voor een financieel professional niet even doorgrondelijk was, laat staan voor de consument als leek.

In 2020 wijzigde het beleid bij de belastingdienst en werd de voorlopige aanslag gelijkgetrokken aan de verwachte definitieve aanslag waardoor de consument niet meer kon reserveren voor de definitieve aanslag. Dat was het moment dat hij bij de gemeente een verzoek om schuldsanering heeft gedaan. Het stopzetten van betaling van zijn maandtermijnen (voor o.a. de kredieten) is een keuze van de schuldhulpverlening geweest. Tot aan het moment van de schuldsanering had de consument geen betalingsachterstanden. Bovendien moest de consument in deze periode een, ongevraagd, te veel ontvangen belastingtoeslag terugbetalen. De cumulatie van betaalverplichtingen werd hem uiteindelijk te veel.

- 2.13 In 2026 gaat de consument met pensioen en is hij verlost van het huidige systeem van belastingafdracht. Samen met zijn partner heeft hij een goed, vast en voorspelbaar (pensioen)inkomen, ook is nog slechts één van de zes kinderen van de consument thuiswonend. Er zijn geen problematische schulden of betalingsachterstanden. De geldverstrekker is ook de enige partij die de negatieve registraties niet wil verwijderen. Alles afwegende dient het zwaarwegende persoonlijke belang van de consument bij verwijdering van de registraties te prevaleren boven het (algemene) belang dat is gediend bij de handhaving daarvan. De consument wijst erop dat het BKR stelsel geen punitief stelsel is. Door de huidige stabiele en overzichtelijke financiële situatie van de consument vormt hij geen risico voor de sector of zichzelf.

Het verweer van de geldverstrekker

- 2.14 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de vordering van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de geldverstrekker de negatieve registraties (hierna: de registraties) op naam van de consument vroegtijdig moeten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker dat op dit moment niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht. Voorop staat dat de technische juistheid van de negatieve registraties partijen niet verdeeld houdt. De consument vindt dat de negatieve registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft en zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van de geldverstrekker bij de handhaving van de registraties. De geldverstrekker heeft dit standpunt van de consument gemotiveerd betwist.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.2 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens in. De geldverstrekker 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 een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder 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 verwerkings-verantwoordelijke (de geldverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

- 3.3 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 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist (artikel 17 lid 1 sub c AVG).²
- 3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van de geldverstrekker bij handhaving van de registraties en die van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.5 De commissie is van oordeel dat het belang van de geldverstrekker zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dit oordeel is het volgende redengevend.
- 3.6 De geldverstrekker heeft aangevoerd dat de consument vanaf maart 2021 in gebreke is gebleven met het betalen van de maandtermijnen voor de kredieten. De geldverstrekker kan zich niet vinden in de stellingen van de consument en betwist dat sprake is van verminderde persoonlijke verwijtbaarheid. De consument heeft immers bewuste keuzes gemaakt in het verleden voor wat betreft zijn belastingaangifte en het tot twee maal toe verkopen van een woning met verlies waardoor grote restschulden zijn ontstaan. Dit heeft geleid tot een voor de consument onbetaalbare schuldenlast. Volgens de geldverstrekker is niet aangetoond dat sprake is van een stabiele financiële situatie. En als er al sprake is van een stabiele financiële situatie dan is dit slechts mogelijk geworden doordat de geldverstrekker en andere schuldeisers recent een aanzienlijk deel van de openstaande schulden van de consument hebben moeten afboeken.

¹ De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.

² Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

- 3.7 De geldverstrekker heeft ook het door de consument gestelde spoedeisende belang betwist en aangevoerd dat de einddatum van de huurovereenkomst de consument voldoende tijd geeft om andere woonruimte te vinden. Bovendien is de bewaartermijn van vijf jaar nog maar kort geleden ingegaan en is het veel te vroeg om over te gaan tot verwijdering van de registraties. Gelet op de problematische schuldsituatie welke lang heeft geduurd (van 2006 tot 2024) dient de consument te worden beschermd tegen overkreditering. Zeker nu hij het voornemen heeft om een grote lening aan te gaan voor de aankoop van de woning. De geldverstrekker voldoet met de registraties ook aan haar verplichting om (andere) kredietverstrekkers te informeren over het recente en problematische schuldverleden van de consument. Het verwijderen van terechte BKR-registraties geeft geen getrouw beeld van de werkelijkheid, aldus de geldverstrekker.
- 3.8 De commissie volgt de stellingen van de geldverstrekker en is van oordeel dat zij hiermee voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen op dit moment dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registraties nu nog in stand te houden. Begrijpelijk is dat de consument wenst dat de particuliere investeerders volgens afspraak kunnen worden terugbetaald door verkoop van de woning. Dat de consument in juridische zin verplicht is de huurwoning te verlaten is voor de commissie echter niet komen vast te staan. Ook volgt zij het beroep van de consument op verminderde persoonlijke verwijtbaarheid niet. Naar het oordeel van de commissie komt de handelwijze in het verleden met betrekking tot het voldoen van de belastingaanslagen voor rekening van de consument, net als de verkoop van de twee woningen met restschuld. De commissie ziet in de toelichtingen van de consument geen aanleiding om tot verwijdering of verkorting van de registraties te beslissen. Voor de beoordeling is verder als zwaarwegend aangemerkt de nog maar korte duur van de registratietermijn en de omvang van de schuldenproblematiek. Hoewel de commissie het belang van de consument bij de aankoop van de woning begrijpt, weegt voor haar de bescherming van de consument en de financiële sector op dit moment zwaarder. De commissie concludeert dan ook tot afwijzing van de vordering.

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 2024, 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 2024, 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 bepalingen uit de 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 identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier 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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

- a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
 - b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
 - c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
 - d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijd te wissen of te rectificeren („juistheid”);
 - e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);
 - f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

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:

(...)

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.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing

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:

a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;

b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;

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;

d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

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.

(...)