Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0811

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2023
Klacht van	de heer [naam 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, samen verder te noemen de consumenten
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-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de door Defam bij een doorlopend krediet geplaatste negatieve registraties (code A en 2) in het CKI. Zij stellen dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van Defam dient te prevaleren boven het belang van de consumenten. Het verwijderingsverzoek van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 juli 2015 hebben de consumenten een doorlopend krediet ter hoogte van € 45.000,- afgesloten bij Defam (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Defam, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.2 De maandtermijn van het krediet (€ 450,-) wordt middels automatische incasso geïnd. Sinds het aangaan van het krediet zijn er tot en met december 2015 vijf maandtermijnen verricht. Vanaf januari 2016 worden geïncasseerde betalingen gestorneerd en zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Defam en de consumenten hebben meerdere regelingen getroffen maar die werden niet of slechts gedeeltelijk nagekomen. Vervolgens hebben er vanaf mei 2016 tot en met oktober 2018 geen betalingen meer plaatsgevonden. Op 20 augustus 2016 heeft Defam een aanmaningsbrief met daarin de vooraankondiging aan de consumenten gestuurd. Op 1 september 2016 heeft Defam de achterstand (A) bij het BKR gemeld. Wegens het uitblijven van betalingen heeft Defam het krediet op 8 november 2018 opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Per diezelfde datum is het dossier overgedragen aan een deurwaarder.

2.3 In 2016 hebben de consumenten zich, om hun financiële problemen op te kunnen lossen, voor advies aangemeld bij Stichting Buro PAS Schuldhulpverlening (hierna: BPS). Nadat er ook beslag op het loon van de consumenten werd gelegd en een minnelijke oplossing door Defam werd afgewezen, hebben de consumenten op advies van BPS bij de rechtbank een verzoek ingediend voor een dwangakkoord met Defam. De consumenten hebben aangegeven dat zij geen beroep wensen te doen op een wettelijke schuldsaneringsregeling (hierna: WSNP) mochten de verzoeken tot een dwangakkoord worden afgewezen. Bij vonnis van 1 december 2020 heeft de rechtbank het verzoek tot vaststelling van een dwangakkoord afgewezen en het verzoek tot toelating tot een WSNP-traject als ingetrokken beschouwd.

2.4 Op 14 september 2022 hebben de consumenten via de deurwaarder het krediet volledig afgelost en heeft Defam die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consumenten hebben aan Defam gevraagd de registraties op hun naam uit het CKI te laten verwijderen. Defam heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna deze hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

[1] De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Aan deze vorderingen leggen de consumenten ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Zij voeren daartoe het volgende aan:

- Na het afsluiten van het krediet in 2015 bleek het voor de consumenten steeds moeilijker om maandelijks aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Toen het de consumenten niet lukte met Defam tot een minnelijke oplossing te komen en hun verzoek voor een dwangakkoord door de rechtbank werd afgewezen, is consument 1 uit loondienst getreden en als ZZP-er een onderneming opgericht. Deze onderneming is zeer succesvol.

- De consumenten hebben de wens hun onderneming uit te breiden en een bedrijfsauto te leasen. De door Defam geplaatste negatieve BKR-registraties belemmeren hen hierbij.

- De consumenten stellen dat Defam te weinig waardering voor de consumenten als klant heeft getoond en meer menselijke oplossingen had kunnen aanbieden. Het afwijzingsverzoek door Defam is niet terecht. De huidige financiële situatie van de consumenten is niet vergelijkbaar met het moment waarop de BKR-registraties plaatsvonden. Het krediet is geheel afgelost en hun financiële situatie is sinds de oprichting van de eigen onderneming aanzienlijk verbeterd.

Het verweer

2.7 Defam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Defam de negatieve BKR-registraties die zij op naam van de consumenten heeft geplaatst, moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de registraties niet verwijderd te hoeven te worden en licht dat als volgt toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door Defam terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consumenten menen echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Defam heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend gerechtvaardigd belang bestaat bij het behoud van de registraties.

Het juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[2] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Defam is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[3]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consumenten) 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.[4]

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-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 In overweging 2.6 zijn de door de consumenten met hun specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij hebben daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties worden belemmerd.

3.8 Defam heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Defam heeft voorts aangevoerd dat de wens van de consumenten om de onderneming van consument 1 uit te breiden en dat daarvoor een bedrijfsauto nodig zou zijn, geen spoedeisend belang is.

---

[2] De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Voor Defam weegt zwaar mee dat de betalingsachterstanden kort na aangaan van het krediet in 2016 zijn ontstaan. De consumenten zijn de afgesproken betalingsregelingen niet nagekomen en Defam heeft de vordering uiteindelijk moeten opeisen en een deurwaarder moeten inschakelen. Defam meent dat van een financieel stabiele situatie geen sprake kan zijn nu de laatste betaling pas in september 2022 is gedaan. Het verwijderen van de terechte BKR-registraties zou volgens Defam geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven en is, gelet op alle feiten en omstandigheden die hebben gespeeld in deze zaak, dan ook niet gerechtvaardigd.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Defam dient te prevaleren boven het belang van de consumenten. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De registraties zijn ontstaan doordat de consumenten niet meer in staat waren om aan hun verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst te voldoen. Wat voor de consumenten spreekt is dat zij zich hebben ingespannen hun financiële situatie te verbeteren, een onderneming hebben opgericht en zij uiteindelijk de volledige vordering hebben voldaan. Daartegenover staat echter dat de afwikkeling van het krediet lang heeft geduurd en Defam een deurwaarder heeft moeten inschakelen om de betaling van de vorderingkwestie af te wikkelen. Ook is er is pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consumenten inmiddels structureel een stabiel inkomen hebben. Daar komt bij dat de consumenten geen inzage hebben gegeven in hun uitgaven en lasten. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat zij over spaartegoeden beschikken. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel blijven.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consumenten graag een bedrijfsauto willen leasen voor uitbreiding van de onderneming en zij begrijpt het belang dat de consumenten bij verwijdering van de registraties hebben, maar is van oordeel dat het belang van Defam gelet op het voorgaande op dit moment dient te prevaleren boven het belang van de consumenten. Potentiële kredietverstrekkers dienen gedurende een langere periode kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten in hun afweging al dan niet een krediet aan de consumenten te verstrekken en de consumenten dienen nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

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

Algemene verordening gegevensbescherming (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 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:
   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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3

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

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

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

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

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

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

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.