

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0029

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	13 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	IB Krediet N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie die op zijn naam is geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie nu nog zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt dan ook 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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 november 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw [naam 1]. Namens de kredietverstrekker nam de heer [naam 2] deel aan de hoorzitting.
- 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 In 2016 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner een krediet van € 25.000,- afgesloten bij de kredietverstrekker. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).
- 2.2 In 2017 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. De kredietverstrekker heeft de consument meermaals schriftelijk verzocht om de betalingsachterstanden te betalen.

- 2.3 In 2018 is de consument failliet verklaard. Dit faillissement is in 2020 omgezet in een wettelijk schuldsaneringstraject (Wsnp). De kredietverstrekker heeft een vordering van € 21.556,68 ingediend bij de bewindvoerder. Op 7 juli 2022 heeft de consument de Wsnp afgerond met een schone lei. Uit de afwikkeling hiervan heeft de kredietverstrekker een bedrag van € 1.310,59 ontvangen. Het restant van de vordering is afgeboekt.
- 2.4 De kredietverstrekker heeft per 30 augustus 2022 een code 3 (kwijtschelding) laten registreren in het CKI. Ook heeft de kredietverstrekker per diezelfde datum een werkelijke einddatum laten registreren. De registratie is tot 30 augustus 2027 zichtbaar.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.
- 2.6 De consument en zijn partner hebben een eerste keuze op een nieuwbouwwoning in de buurt van familie. Dit is een goede investering voor de toekomst. De prijs van de woning is niet hoger dan het bedrag dat de consument en zijn partner aan geldlening zouden kunnen afsluiten. Door de negatieve registratie kan de consument echter geen hypothecaire geldlening afsluiten. De consument zou tot december 2024 nog een korting kunnen krijgen op een hypothecaire geldlening.
- 2.7 De verkoopprijs van de casco nieuwbouwwoning zal neerkomen op een bedrag van € 380.000,- à € 400.000,-. De consument wil de woning zelf afbouwen. De consumenten verwachten zo'n € 20.000,- aan eigen middelen te moeten inbrengen. De consument heeft ongeveer € 7.000,- aan spaargeld. Maandelijks spaart de consument € 1.000,- tot € 1.500,-. Als de consument en zijn partner de woning daadwerkelijk gaan kopen, dan gaan de consument en zijn partner tijdelijk bij een kennis wonen. Dat bespaart € 1.000,- aan kosten per maand, waardoor de consument maandelijks meer kan sparen.
- 2.8 Voor de consument is het belangrijk om te verhuizen, zodat hij dichtbij familie kan wonen. In verband met zijn medische situatie is het fijn om dichterbij een vangnet te hebben. Sinds de consument en zijn partner een kind hebben merken zij dat het fijn is als een vangnet dichtbij is, zodat er direct iemand kan komen zodra dat nodig is.
- 2.9 De schulden zijn ontstaan doordat de consument naast zijn baan een onderneming is gestart met een medevennoot. Dat is helemaal fout gegaan. De consument heeft zijn uiterste best gedaan om zijn schulden op te lossen. De consument en zijn partner verkeren in een financieel stabiele situatie.

Het verweer

- 2.10 De kredietverstrekker voert verweer 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 De commissie moet beoordelen of de kredietverstrekker de negatieve registratie op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI.

Technische juistheid

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze negatieve registratie door de kredietverstrekker terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is. De commissie oordeelt wel dat de kredietverstrekker een verkeerde datum voor de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum heeft laten registreren. De registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moet de datum zijn waarop de schone lei is verleend aan de consument (7 juli 2022). De kredietverstrekker moet dat in het CKI laten aanpassen.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 De consument heeft gesteld dat de negatieve registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve 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.
- 3.4 De negatieve registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De kredietverstrekker is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Negatieve 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 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 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.

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

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de negatieve registratie zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.9.
- 3.8 De kredietverstrekker heeft hiertegen ingebracht dat het belang van instandhouding van de registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de kredietverstrekker en andere kredietaanbieders. De kredietverstrekker heeft onder meer aangevoerd dat zij een fors bedrag heeft moeten afboeken. Ook lijkt het voor de consument niet noodzakelijk te zijn om een nieuwe woning te kopen. Er bestaat namelijk een alternatief om een woning te huren, om dichterbij familie te zijn. Ook andere oplossingen zijn denkbaar om meer hulp van familie te krijgen zonder dat een verhuizing noodzakelijk is. Verder heeft de consument geen stukken overgelegd over de mogelijkheid om een hypothecaire geldlening te verkrijgen, aldus de kredietverstrekker.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.10 De consument verkeerde in een dermate problematische schuldensituatie dat hij failliet is verklaard en uiteindelijk een Wsnp-traject heeft doorlopen. Voor de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om uit zijn schuldensituatie te komen. Hij heeft het Wsnp-traject met een schone lei afgerond. Dit neemt echter niet weg dat de consument mede uit zijn schuldensituatie is gekomen door de substantiële afboeking die de kredietverstrekker en de andere schuldeisers hebben moeten doen. Dat weegt mee in het nadeel van de consument.
- 3.11 In het voordeel van de consument weegt mee dat de consument en zijn partner een dienstverband hebben. Ook spreekt het voor de consument dat het de commissie niet is gebleken dat de consument nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert. Daar staat tegenover dat het Wsnp-traject 2,5 jaar geleden is afgerond. Naar het oordeel van de commissie is het te vroeg om te kunnen spreken van een structureel stabiele situatie.
- 3.12 De commissie heeft oog voor de wens van consument om een nieuwbouwwoning aan te kopen en om dichterbij familie te wonen. Het is de commissie echter niet gebleken dat het absoluut noodzakelijk is om te verhuizen naar een andere koopwoning. Daarnaast is de haalbaarheid van de wens om de nieuwbouwwoning aan te kopen onvoldoende onderbouwd.

Zo is onvoldoende onderbouwd wat de verkoopprijs van de nieuwbouwwoning is, welke kosten daar nog bij komen, en of de consument en zijn partner de verkoopprijs en extra (afbouw)kosten kunnen financieren als de registratie zou worden verwijderd.

- 3.13 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de negatieve registratie niet verwijderd hoeft te worden. De vordering wordt daarom afgewezen.
- 3.14 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat de kredietverstrekker opnieuw te benaderen over de verwijdering van de registratie. Mogelijk maakt de kredietverstrekker een andere afweging als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan aantoonbaar in een financieel stabiele situatie verkeert en hij de haalbaarheid van zijn wens om een andere woning aan te kopen kan aantonen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de kredietverstrekker binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum aanpast naar 7 juli 2022;
- wijst de vordering 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 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement 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.

(...)

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.

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.
(...)*