Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0989

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1), en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder te noemen de consumenten
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., handelend onder de naam Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de kredietaanbieder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten hebben een klacht ingediend over de door de kredietaanbieder geplaatste negatieve registraties in het CKI. Volgens de consumenten ontstonden de betalingsproblemen doordat een van hen op zijn knie was gevallen en een tijdlang niet kon werken. Er is nu 3,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken. Volgens de consumenten hebben zij belang bij verwijdering van de negatieve registraties omdat zij de mogelijkheid hebben om hun huurwoning te kopen. De kredietaanbieder heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat de negatieve BKR-registraties verwijderd moeten worden.

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 de kredietaanbieder; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de kredietaanbieder en 6) de aanvullende stukken van de consumenten na de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. U. Özcan, advocaat. Namens de kredietaanbieder waren aanwezig: mevrouw [naam 3], medewerker bijzonder beheer en de heer [naam 4], teamleider bijzonder beheer, de kredietaanbieder werd professioneel vertegenwoordigd door mevrouw T.C.M. Schakenbos.

1.3 De consumenten hebben 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 consumenten hebben in 2007 een doorlopend krediet van € 30.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij een rechtsvoorganger van de kredietaanbieder: Fideaal B.V. (hierna: de kredietaanbieder). De kredietaanbieder heeft het krediet 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 kredietaanbieder, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Op enig moment ontstond er een achterstand in de betalingen op het krediet. De kredietaanbieder heeft daarom per 10 oktober 2013 een code A (achterstand) geregistreerd in het CKI van BKR. Er is een betalingsregeling overeengekomen tussen de consumenten en de kredietaanbieder, maar die werd niet nagekomen. Daarna heeft de kredietaanbieder haar vordering op de consumenten volledig opgeëist, dat was op dat moment een bedrag van € 30.359,12. Deze opeising heeft de kredietaanbieder geregistreerd met een code 2 (opeising) op 16 november 2013.

2.3 In juni 2021 hebben de consumenten een regeling getroffen met de kredietaanbieder. De consumenten hebben € 4.300,- ineens betaald en de kredietaanbieder heeft het restant van € 38.797,76 kwijtgescholden. De kredietaanbieder heeft daarom per 5 juni 2021 een code 3 en een einddatum geplaatst in het CKI. De registraties worden uiterlijk 5 jaar na de werkelijke einddatum verwijderd, dus in juni 2026.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen dat de kredietaanbieder de BKR-registraties van hun naam verwijdert, omdat zij daar belang bij hebben. De consumenten vorderen ook een proceskostenvergoeding van de kredietaanbieder. Ter onderbouwing hebben zij het volgende naar voren gebracht.

2.5 De achterstand in de betalingen op het krediet ontstond doordat consument 1 in augustus 2013 in de douche was uitgegleden en zijn knie bezeerde. Artsen adviseerden de consument om zijn knie te laten opereren, maar dat durfde consument 1 niet omdat hij dan gedurende het herstel lange tijd niet zou kunnen werken. Hij werkte als ZZP ijzervlechter. Consument 1 probeerde zijn knie te ontlasten door minder te werken, maar de klachten werden erger. Daardoor is consument 1 een tijdlang werkloos geraakt. De consumenten konden daardoor niet voldoen aan hun financiële verplichtingen jegens de kredietaanbieder. Hierna is consument 1 aanvankelijk weer gaan werken, maar de klachten aan de knie werden erger. Daarom heeft consument 1 uiteindelijk toch een operatie gehad aan zijn knie, eind 2018. Daarna nam het herstel nog ongeveer anderhalf jaar in beslag.

2.6 Nu is de knie van consument 1 hersteld en kan hij weer volledig werken. Hij werkt voor zichzelf en boekt goede resultaten (€ 52.456,- winst voor belasting in 2022 en € 58.846 in 2023). Consument 2 werkt ook. Buiten het onderhavige krediet, hebben de consumenten nooit negatieve registraties of problematische schulden gehad. In het verleden niet en ook niet in de afgelopen jaren na de einddatum van het krediet.

2.7 De consumenten worden belemmerd door de negatieve registraties. Zij wonen nu in een huurwoning en de eigenaar heeft een eenmalig aanbod gedaan om de woning te kopen. De consumenten willen daar graag gebruik van maken, maar zij kunnen geen hypothecaire geldlening afsluiten door de negatieve BKR-registraties. De koop van de woning zou een financiële investering inhouden, maar de woning heeft ook veel praktische en sentimentele waarde voor de consumenten. Hun kinderen zijn hier opgegroeid en gaan in de buurt naar school. Bovendien hebben zij fijne buren.

2.8 Daarnaast belemmeren de negatieve BKR-registraties de consumenten ook op andere vlakken. Zo had consument 1 een bedrijfsauto nodig en kon hij alleen met veel moeite en een hoger rentetarief een zakelijk krediet daarvoor krijgen.

Het verweer

2.9 De kredietaanbieder heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 Doordat andere kredietverstrekkers kunnen inzien welke kredietovereenkomsten de consumenten reeds hebben afgesloten en of de financiële verplichtingen zijn nagekomen, kunnen kredietverstrekkers bij een nieuwe kredietaanvraag een goede inschatting maken van de kredietwaardigheid van de consumenten. Op die manier draagt het krediet-registratiesysteem bij aan het voorkomen van problematische schulden, zowel voor de consumenten als voor kredietaanbieders.

2.11 De kredietaanbieder is er niet van overtuigd dat de betalingsproblemen uitsluitend zijn ontstaan door de val op de knie. Er was namelijk in augustus 2013 al sprake van een achterstand van 3 maanden. En vanaf 2010 waren er al regelmatig achterstanden in de betalingen op het krediet. In 2013 en 2014 werden betalingsregelingen getroffen, maar die werden niet nagekomen door de consumenten. Later in 2014 hebben de consumenten doorgegeven dat consument 1 geen werk heeft ‘door de Polen’. Hierna is een inkomsten-/lasten-formulier ingevuld en daaruit volgt dat de achterstanden ontstonden nadat de consumenten in 2011 een nieuwe Volkswagen Polo op afbetaling hadden gekocht. Nadat de consumenten in augustus 2017 bij vonnis zijn veroordeeld om een bedrag van € 36.029,22 aan de kredietaanbieder te betalen, hebben zij maar een klein deel afgelost. In 2019 heeft een deurwaarder de consumenten thuis bezocht en uit de aantekening van de deurwaarder volgt dat consument 1 in december 2018 een knieoperatie zou ondergaan, waardoor hij twee maanden niet kon werken. Volgens de kredietaanbieder blijkt nergens uit dat de knieklachten buiten deze periode op de verdiencapaciteit hebben gedrukt.

2.12 De kredietaanbieder heeft in 2021 90% van zijn vordering op de consumenten gekweten. Dat zij nu (mogelijk) in een betere financiële positie verkeren, komt dus vooral door de kwijting van de kredietaanbieder.

2.13 Voor de kredietaanbieder is onvoldoende onderbouwd dat de financiële situatie van de consumenten nu gezond is. Er is niets bekend over vaste lasten, eventuele schulden of spaarvermogen.

2.14 De kredietaanbieder vindt het belang van de consumenten niet voldoende zwaarwegend. De consumenten hebben woonruimte en de huurovereenkomst blijft in stand als de consumenten besluiten om de woning niet te kopen. De consumenten hebben niet gesteld dat hun woonlasten lager worden als zij de woning zouden kopen. Ook is niet bekend hoe lang het aanbod om de woning te kopen nog geldt, dus wellicht geldt het nog enige tijd.

2.15 Daarnaast zet de kredietaanbieder vraagtekens bij de wens om de huurwoning te kopen, want de consumenten hebben in 2022 nog gesteld dat zij wilden verhuizen vanwege de zeer slechte relatie met de buren. Terwijl de consumenten nu stellen dat zij juist daar willen blijven wonen vanwege de fijne buren.

2.16 Verder is niet gebleken dat de negatieve BKR-registraties de enige belemmering vormen voor het kopen van de woning.

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietaanbieder de negatieve registraties A, 2 en 3 in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de kredietaanbieder de negatieve registraties moet verwijderen en de vordering tot vergoeding van proceskosten wordt afgewezen. Dit wordt hierna toegelicht.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consumenten stellen echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij daar belang bij hebben.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in.

De kredietaanbieder is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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 verwerkings-verantwoordelijke 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]

3.5 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).

3.6 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.5 tot en met 2.8. De belangen van de kredietaanbieder bij behoud van de negatieve registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.10 tot en met 2.16.

3.8 De commissie onderschrijft dat de kredietaanbieder in 2021 een groot bedrag heeft kwijtgescholden, en dat de consumenten mede daardoor hun financiële positie hebben kunnen verbeteren. Ook is van belang dat de consumenten lange tijd niet of nauwelijks aan hun betalingsverplichtingen aan de kredietaanbieder hebben voldaan. Daar staat echter tegenover dat sinds de aflossing tegen finale kwijting bijna 3,5 jaar verstreken is. Een periode waarin de consumenten geen nieuwe betalingsachterstanden hebben laten ontstaan of schulden gemaakt hebben. Dat hebben zij althans gesteld en iets anders is niet gebleken. Vóór de werkelijke einddatum hebben de consumenten ook geen betalingsachterstanden gehad bij andere organisaties. Daarnaast volgt uit de jaarcijfers van consument 1 dat hij de laatste jaren een stabiel inkomen heeft en is tijdens de zitting gebleken dat consument 2 sinds 4 maanden een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd heeft met een netto maandsalaris van € 1.700,-.

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

3.9 Verder staat vast dat consument 1 enige tijd niet heeft kunnen werken door zijn knieblessure. De achterstandsmelding dateert van de periode nadat hij gevallen is en de commissie vindt het aannemelijk dat de blessure voor een belangrijk deel heeft bijgedragen aan het voortduren van de achterstand. Sinds de knieoperatie is consument 1 alweer een aantal jaar volledig aan het werk. Tot slot hebben de consumenten belang bij verwijdering van de negatieve registraties. Zij hoeven de huurwoning weliswaar niet te verlaten als zij de woning niet kopen, maar de wens en de mogelijkheid om de huurwoning te kopen, spelen wel een rol. De consumenten hebben toegelicht dat zij in 2022 weliswaar een vervelende situatie hadden met een specifieke buurman, maar dat de verhoudingen met hem inmiddels verbeterd zijn. Met andere buren en buurtgenoten hadden en hebben ze fijn contact. Bovendien hebben de consumenten met een brief onderbouwd dat zij richting de verhuurder interesse getoond hebben in de aankoop van de woning. De kredietaanbieder stelt dat niet onderbouwd is of de consumenten een hypothecaire geldlening kunnen krijgen. Daarover overweegt de commissie als volgt. Van belang is of het aannemelijk is dat de consumenten de benodigde hypothecaire geldlening kunnen krijgen. Het is echter niet aan de commissie om ten volle te beoordelen of de consumenten de woningaankoop kunnen financieren. Er zijn wel voldoende aanknopingspunten (salaris, type woning) waardoor het aannemelijk is dat een aanvraag kans van slagen heeft. Daarnaast is het aannemelijk dat de negatieve registraties de consumenten belemmeren in een hypotheekaanvraag.

3.10 Op basis van al deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de kredietaanbieder de negatieve registraties moet verwijderen.

Proceskosten

3.11 Hoewel de commissie ten aanzien van de registraties tot een andere conclusie komt dan de kredietaanbieder, is het niet onbegrijpelijk dat de kredietaanbieder de registraties nog niet verwijderd heeft. De kredietaanbieder vroeg immers om – naar het oordeel van de commissie relevante – stukken van de consumenten en zij hebben die niet aangeleverd. Er is dan ook geen aanleiding om de proceskosten van de consument te vergoeden, die vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietaanbieder de registraties A, 2 en 3 laat verwijderen uit het CKI van BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

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.

(...)