**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0640**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 11 mei 2022 |
| Ingediend door | 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 |
| Datum uitspraak | 26 juli 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten doen hun beklag over de negatieve registraties in het CKI van hun doorlopend krediet en vorderen verwijdering van de registraties. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Voorts heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie 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 consument. 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) het verweerschrift van Defam; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van Defam en 5) de aanvullende stukken van de consumenten.

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 De consumenten hebben in maart 2010 een doorlopende krediet (hierna: het krediet) met een kredietlimiet van € 50.000,- afgesloten bij Defam.

2.2 Vanaf oktober 2010 zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijn van het krediet. Op 17 maart 2010 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Defam en één van de consumenten waarin ook is gewaarschuwd voor een aankomende achterstandsmelding (A). Op 20 maart 2011 heeft Defam een aanmaningsbrief met daarin de vooraankondiging aan de consumenten gestuurd. Op 1 april 2011 heeft Defam een achterstandsmelding in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. Ook is het krediet opgeëist en heeft Defam op 17 oktober 2011 een bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst. Het dossier is toen overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. De consumenten hebben een betalingsregeling via de deurwaarder getroffen. Op 12 september 2012 is er daarom een bijzonderheidscode 1 in het CKI geplaatst.

2.3 In juni 2020 hebben de consumenten een laatste betaling verricht aan de deurwaarder en heeft de deurwaarder bevestigd dat het krediet volledig is voldaan. Hierop is een werkelijke einddatum van de overeenkomst (23 juni 2020) in het CKI vermeld. De registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 Begin 2022 hebben de consumenten 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 heeft ingediend.

*De klacht en vordering*

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. Ook vorderen de consumenten vergoeding van de door hun geleden schade als gevolg van de registraties door Defam. Deze schade hebben zij begroot op € 30.000,-.

2.6 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn.

De consumenten voeren daartoe het volgende aan:

- De consumenten willen hun bestaande hypothecaire geldlening oversluiten en verhogen. Hiermee willen ze hun financiën herstructureren door twee lopende leningen met deze nieuwe geldlening af te lossen, waardoor ze lagere maandlasten hebben. Ook willen ze het bedrag van de nieuwe geldlening gebruiken om hun woning te verduurzamen en levensloopbestendig te maken. Ook willen ze een schenking doen aan hun kinderen. Door nu over te sluiten kunnen zij profiteren van de lage rentestand. Door de Defam geplaatste negatieve BKR-registraties kunnen zij geen aanvullende hypothecaire geldlening afsluiten, zoals door verschillende potentiële geldverstrekkers aan de consumenten is meegedeeld.
- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. In 2010 is de consument 1 onvrijwillig ontslagen. Als gevolg van inkomensterugval konden zij niet meer aan hun betalingsverplichtingen voldoen. Ook in de daarop volgende banen heeft consument 1 genoegen moeten nemen met een lager inkomen. Uiteindelijk hebben zij hun financiële situatie weer op orde gebracht en alle schulden voldaan. Zij zijn de betalingsregeling met de deurwaarder op een paar hobbelingen na netjes nagekomen. In sommige maanden hebben ze ook meer betaald dan afgesproken, waardoor de vordering eerder was terugbetaald dan afgesproken. Dit ondanks een nog verdere inkomensterugval in 2018 als gevolg van een ongeluk van consument 2. Ook is consument 1 later met pensioen gegaan zodat zij het krediet sneller konden afbetalen.
- Er is thans sprake van een stabiele financiële situatie. Consument 1 beschikt over een AOW-uitkering en pensioeninkomen, alsook een inkomen uit een eigen onderneming. Consument 2 heeft een WIA-uitkering. Ze hebben geen problematische schulden of achterstanden. Daarnaast is de BKR-registratie van Defam de enige negatieve registratie in het CKI. Ook heeft hun woning forse overwaarde.

*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 erom of Defam de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat Defam op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)[1] verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is Defam verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Defam moet ook een melding bij het BKR maken als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als Defam een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4] Als er met een consument een betalingsregeling is getroffen, moet Defam een bijzonderheidscode 1 melden bij het BKR.

*Zijn de BKR-registraties technisch juist?*

3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscodes 1 en 2 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de registraties terecht zijn geplaatst.

3.4 Niet in geschil is dat Defam het krediet aan de consumenten heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI.

3.5 Wat de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consumenten vanaf oktober 2010 niet aan hun betalingsverplichtingen uit hoofde van het krediet voldeden. Defam heeft in dit kader gesteld, onder overlegging van een logboek, dat zij in verband met de achterstanden een vooraankondiging[5] en een opeisingsbrief aan de consumenten heeft gestuurd. Ook heeft Defam gesteld, onder overlegging van een telefoonnotitie, dat er op 17 maart 2011 een telefoongesprek tussen Defam en de consumenten heeft plaatsgevonden over de aankomende achterstandsmelding. Voorts is het dossier na opeising overgedragen aan de deurwaarder. Nu de consumenten de ontvangst van de brieven en het telefoongesprek niet hebben betwist, gaat de commissie ervan uit de consumenten deze brieven hebben ontvangen. Ook de overdracht naar de deurwaarder is door de consumenten erkend. In zoverre is de registratie van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 in overeenstemming met de feiten en correct.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.6 Ook de registratie van de bijzonderheidscode 1 is in overeenstemming met de feiten en correct, nu de consumenten na de achterstandsmelding een betalingsregeling hebben getroffen met de deurwaarder.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscodes 1 en 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

*Juridisch kader van de belangenafweging*

3.8 Nu de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.9 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.10 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. Defam 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 verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6] 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.[7]

[6] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.11 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.

*De belangenafweging*

3.12 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 wordt belemmerd.

3.13 Defam heeft aangevoerd aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen over-kreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Defam heeft voorts aangevoerd dat de wens van de consumenten om een nieuwe hypothecaire geldlening geen zwaarwegend belang is. Daarbij komt dat het krediet nog geen twee jaar geleden is afgewikkeld en dat de consumenten nog andere in het CKI geregistreerde leningen hebben. Het verwijderen van de registraties zou volgens Defam geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam 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.

3.15 De registraties zijn ontstaan doordat de consumenten niet meer in staat waren om aan hun verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt doordat consument 1 werkloos raakte en er sprake was van blijvende inkomensterugval. Hoewel dit op zichzelf als een onvoorziene omstandigheid kan worden aangemerkt, betreft het wel een omstandigheid die zich bevindt in de risicosfeer van de consumenten. Wat voor de consumenten spreekt is dat zij zich hebben ingespannen om de betalingsregeling na te komen en uiteindelijk ook het volledige krediet hebben terugbetaald. Daartegenover staat echter dat de afwikkeling van het krediet lang heeft geduurd en daarnaast pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel blijven.

3.16 De commissie realiseert zich dat de consumenten graag een nieuwe hypothecaire geldlening wensen af te sluiten en zij begrijpt het belang dat de consumenten bij verwijdering van de registraties hebben, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consumenten op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten.

Daarnaast ziet de commissie voldoende aanleiding de consumenten nog langer te beschermen tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

3.17 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

3.18 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

### 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.*

### Relevante bepalingen uit de 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:*

*(…)*

*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;*

*(…)*

***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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)*