Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0308

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

Datum uitspraak	8 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Stellantis Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen SFS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door SFS geplaatste negatieve registraties in het CKI van het BKR en verzoekt om verwijdering daarvan of aanpassing met een herstelcode (H). De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van SFS bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van SFS zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vorderingen van de consument worden 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 en 3) het verweerschrift van SFS.

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 consument en SFS 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 Op 5 december 2018 heeft de consument met PSA Financial Services Nederland B.V. (rechtsvoorganger van SFS) een overeenkomst afgesloten ten behoeve van de aanschaf van een voertuig. Op 17 januari 2019 heeft SFS onder [contractnummer] een aflopend krediet voor een bedrag van € 10.496,- (hierna: krediet 1) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) laten registreren.

Op diezelfde datum en onder hetzelfde contractnummer heeft SFS tevens een aflopend krediet van een bedrag van € 23.0349,- (hierna: krediet 2) laten registreren.

2.2 De maandtermijnen van de kredieten werden door middel van een automatische incasso geïnd. Op enig moment zijn er op beide kredieten achterstanden ontstaan. SFS heeft meerdere brieven naar de consument gestuurd en geïnformeerd dat bij het uitblijven van betaling, zij deze betalingsachterstand dient te melden bij BKR.

2.3 Op 1 juni 2023 heeft SFS de betalingsachterstand op krediet 1 gemeld bij BKR en een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.4 Op 3 juli 2023 heeft SFS met betrekking tot krediet 2 een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.5 Om de betalingsproblemen op te lossen hebben de consument en SFS over en weer verschillende betalingsvoorstellen gedaan, maar hebben hierover geen overeenstemming bereikt. Eind 2023 heeft SFS de consument een voorstel gedaan voor herfinanciering van het openstaande saldo met als voorbehoud dat de aanvraag volgens het formele proces wordt goedgekeurd. Op 9 november 2023 heeft SFS de consument bericht dat hij niet in aanmerking komt voor de betreffende herfinanciering. SFS heeft vervolgens krediet 1 opgeëist en op 23 november 2023 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en het dossier overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).

2.6 Op 5 december 2023 heeft de consument een betalingsregeling voorgesteld aan de deurwaarder, waarbij de consument heeft aangegeven per 1 januari 2024 minimaal € 300,- te voldoen. Op 14 december 2023 heeft de consument bij de deurwaarder aangegeven dat hij alleen bereid is verder mee te werken onder de voorwaarde dat SFS de negatieve registraties (hierna: registraties) zal laten verwijderen. SFS heeft de consument bericht bij haar standpunt te blijven en de registraties niet te zullen verwijderen. De consument heeft vervolgens geen betalingen meer gedaan. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht in januari 2024 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over de registraties en vordert verwijdering van de registraties in het CKI of aanpassing met een herstelcode (H). Daaraan legt hij het volgende ten grondslag.

2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden en overmacht waar de consument niets aan kon doen. De consument geeft aan een moeilijke tijd achter de rug te hebben. In juli 2022 is de consument gescheiden. Voor het treffen van een omgangsregeling met zijn dochter heeft hij een rechtszaak aangespannen tegen zijn ex-partner. Het bedrag aan kosten die hij voor de rechtszaak heeft moeten maken had hij eigenlijk gereserveerd voor het betalen van de slottermijn aan SFS.

Hierdoor lukte het de consument nu niet meer op tijd de openstaande vordering in één keer te voldoen. Ondanks de moeilijke situatie waarin de consument verkeerde, heeft hij toch netjes de termijnbetalingen doorbetaald. In november 2022 is de consument werkeloos geraakt. De rechtszaak tegen de ex-partner is in april 2023 afgerond. Daarbij heeft de consument ook nog twee weken in bewaring gezeten. De consument is nu aan het herstellen van deze zware periode.

2.9 SFS stagneert zijn toekomstplannen, zowel privé als zakelijk. De consument is op dit moment inwonend bij familie. Deze situatie kan echter niet lang meer voortduren. De consument wil graag een eigen woning aankopen. De registraties belemmeren de consument daarbij. Begin oktober 2023 is de consument als zzp-er een onderneming gestart, deels met behoud van een ww-uitkering. Na april 2024 vervalt zijn uitkering. Om de onderneming goed te kunnen voortzetten zijn noodzakelijke investeringen nodig. Door de registraties is dit nu niet mogelijk.

2.10 De consument stelt onder druk te zijn gezet door SFS, dat bij uitblijven van betalingen SFS het dossier zou overdragen aan de deurwaarder. De consument heeft altijd geprobeerd tot een oplossing te komen, maar SFS heeft daarbij geen rekening gehouden met zijn persoonlijke situatie.

2.11 Verder vordert de consument een schadevergoeding van € 1,- vanwege de impact die de registraties hebben op zijn privésituatie en de voortzettingsplannen voor zijn onderneming.

Het verweer

2.12 SFS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of SFS een H (herstelcode) moet laten plaatsen of de registraties moet laten verwijderen. De commissie overweegt als volgt.

3.2 Wat betreft een herstelcode H overweegt de commissie het volgende. Een herstelcode H kan alleen geregistreerd worden bij lopende overeenkomsten waarbij de achterstand ongedaan is gemaakt.[1] Voor de commissie staat vast dat krediet 1 is beëindigd en de achterstand bij krediet 2 niet is ingelopen. Dit betekent dat de vordering om een herstelcode H te laten opnemen niet kan worden toegewezen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

[1] Artikel 12 lid 3 sub b Algemeen Reglement CKI, zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.3 Voor het overige is niet gebleken dat de registraties technisch niet juist zouden zijn. In zoverre is verwijdering van de registraties dan ook niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument 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.

3.5 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. SFS 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

3.6 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.[3]

3.7 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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn hiervoor weergegeven in 2.8 tot en met 2.10. SFS is van mening dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan en heeft hiervoor de volgende argumenten aangedragen.

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

3.9 SFS is gehouden aan de geldende wet- en regelgeving omtrent kredietverlening. Een belangrijk onderdeel hiervan is een correcte BKR-registratie waarop regelmatig een controle plaatsvindt. In dit kader wijst SFS erop dat er in deze zaak sprake is geweest van een langdurige periode van betalingsachterstanden. SFS heeft geprobeerd de consument tegemoet te komen en heeft verschillende betalingsvoorstellen gedaan. Ook heeft SFS de consument regelmatig gewaarschuwd dat bij uitblijven van betalingen SFS het dossier zou worden overgedragen aan de deurwaarder. Omdat betalingen uitbleven zag SFS zich uiteindelijk genoodzaakt het dossier over te dragen aan de deurwaarder. Het verwijt dat SFS geen rekening heeft gehouden met de persoonlijke situatie van de consument is volgens SFS niet terecht. In alle communicatie heeft SFS met respect gereageerd en gehandeld binnen de mogelijkheden die er op dat moment waren. SFS geeft aan meer dan flexibel te zijn geweest en voldoende geduld te hebben betracht om tot een definitieve oplossing te komen. SFS blijft dan ook bij haar standpunt de registraties niet te zullen laten verwijderen.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft SFS 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 SFS dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.11 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt door een samenloop van persoonlijke omstandigheden. Hoewel deze omstandigheden op zichzelf als onvoorziene omstandigheden kunnen worden aangemerkt, betreffen het wel omstandigheden die zich bevinden in de risicosfeer van de consument. In het nadeel van de consument weegt dat hier sprake is van een moeizaam en langdurig incassotraject en de vordering nog steeds niet is voldaan. Hierbij is verder van belang dat de consument heeft aangegeven dat hij aan de door hem zelf voorgestelde betalingsregeling weigert mee te werken zolang SFS de registraties niet laat verwijderen. Dit getuigt niet van goed betaalgedrag. Gelet op de duur van de betalingsproblematiek en de diverse voorstellen van SFS gaat de commissie niet mee in de stelling van de consument dat SFS onvoldoende rekening heeft gehouden met de persoonlijke situatie van de consument.

3.12 De commissie begrijpt de belangen van de consument, maar deze wegen echter niet op tegen de belangen van SFS en potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Uit de door de consument aangeleverde stukken kan de commissie onvoldoende afleiden dat de consument op dit moment in een (duurzame) stabiele financiële situatie verkeerd. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. De conclusie luidt dan ook dat de vordering wordt afgewezen.

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

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 oktober 2023, 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 oktober 2023 , 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

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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 (Reglement 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 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.