Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0316
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2022
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 19 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consumenten stellen dat zij een belang hebben bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat zij hun hypothecaire lening graag willen oversluiten. De BKR-registratie belemmert hen hierin, zo stellen de consumenten. De consumenten zijn van mening dat hun belang bij verwijdering van de registratie, zwaarder weegt dan het belang van de kredietverstrekker bij handhaving daarvan. De commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe, in die zin dat de A-codering dient te worden verwijderd. Met betrekking tot de 2-codering wordt de vordering afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 de kredietverstrekker 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 2009 met (de rechtsvoorganger van) de kredietverstrekker een kredietovereenkomst gesloten ten behoeve van de aankoop van meubels (hierna: het krediet). Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) geregistreerd.

2.2 Op 22 juni 2017 is in het CKI een achterstand (A-codering) geregistreerd.

2.3 Op 25 juni 2017 is met betrekking tot het krediet een opeisingscodering (2-codering) geregistreerd in het CKI.

2.4 Op 27 december 2021 hebben de consumenten het krediet afgelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de registratie die in het CKI bij BKR is geplaatst.

2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De consumenten zijn gedupeerd door DSB-bank, ten gevolge waarvan zij nu een zeer ongunstige hypothecaire lening hebben. Deze hypothecaire lening kunnen ze nu oversluiten, maar door de BKR-registratie is dit niet mogelijk. De onderhavige schuld was ook het gevolg van de ongunstige hypothecaire lening. Door deze lening konden consumenten niet sparen en hebben zij op afbetaling meubels moeten kopen. De consumenten verkeren nu in een financieel stabiele situatie en kunnen veel geld besparen door hun hypothecaire lening over te sluiten.

Het verweer

2.7 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registratie die op naam van de consumenten is geplaatst moet verwijderen.

A-codering

3.2 De consumenten stellen dat de achterstandscodering is geplaatst, zonder dat zij daarvan op de hoogte zijn gesteld en zonder dat zij hieraan voorafgaand aanmaningen hebben ontvangen. De kredietverstrekker voert aan dat een zogeheten voor-aankondigingsbrief niet meer aanwezig is, maar dat dit er op zichzelf niet toe leidt dat de achterstandsmelding dient te worden verwijderd.

3.3 Dit verweer slaagt niet. Voordat de kredietverstrekker overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor middels een zogeheten voor-aankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen. De consumenten betwisten in het onderhavige geval dat een dergelijke vooraankondiging is gedaan en het is aan de kredietverstrekker om aannemelijk te maken dat zij de vooraankondiging heeft verzonden.

3.4 De kredietverstrekker heeft daarover slechts gezegd dat de vooraankondiging niet meer aanwezig is. De kredietverstrekker heeft niet gesteld wanneer en op welke wijze een dergelijke vooraankondiging zou zijn gedaan. Nu uit niets blijkt dat de krediet-verstrekker een vooraankondigingsbrief heeft verzonden, gaat de commissie er in het navolgende vanuit dat een dergelijke vooraankondiging niet heeft plaatsgevonden. De consumenten zijn hierdoor niet in de gelegenheid gesteld om de achterstandsmelding te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker de A-codering om die reden dient te verwijderen. De vordering van de consumenten wordt in zoverre dan ook toegewezen.

2-codering

3.5 De 2-codering is naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist en de consumenten niets hebben aangevoerd waaruit blijkt dat deze registratie ten onrechte is geplaatst. De consumenten stellen echter dat deze moet worden verwijderd, omdat zij hierbij een (zwaarwegend) belang hebben.

Juridisch kader

3.6 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de 2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in.

De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.8 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 verwerkings-verantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.9 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

3.10 De consumenten voeren aan dat hun belang erin is gelegen dat zij hun hypothecaire lening graag willen oversluiten en dat de BKR-registratie hen hierin belemmert.

3.11 De kredietverstrekker voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behoud van de BKR-registratie. Daartoe voert zij (onder meer) aan dat de consumenten er lang over hebben gedaan om het krediet af te lossen, dat zij meerdere betalingsregelingen niet zijn nagekomen en dat het krediet pas enkele maanden geleden volledig is afgelost.

---

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

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie, zwaarder dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.13 De consumenten hebben niet betwist dat zij zowel in 2017 als in 2019 een betalingsregeling hebben getroffen die zij na enkele betalingen niet meer zijn nagekomen. De consumenten hebben vervolgens ook gedurende lange tijd niets van zich laten horen. De consumenten verwijten de kredietverstrekker dat ook zij niets van zich heeft laten horen, maar voor zover dit al vast zou komen te staan, miskennen de consumenten daarmee dat het aan hen is om (tijdig) aan hun betalingsverplichtingen te voldoen, ook indien de kredietverstrekker niets van zich laat horen. Dat de consumenten te maken kreeg met ziekte van één van de consumenten is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt en maakt niet dat de consumenten zich dan niet aan een overeengekomen betalingsregeling hoeven te houden.

3.14 De betalingsproblemen van de consumenten zijn naar het oordeel van de commissie dermate groot geweest, in die zin dat de consumenten er ruim twaalf jaar over hebben gedaan de vordering te voldoen, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consumenten te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consumenten, zodat zij deze omstandigheden kunnen meewegen bij een kredietaanvraag. Het feit dat de consumenten op dit moment stellen financieel stabiel zijn doet niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Dat de consumenten gedupeerd zijn door DSB-bank is niet nader onderbouwd, maar voor zover dit al zo zou zijn, doet dit aan het voorgaande niet af. Temeer niet nu het krediet pas zeer recent, op 27 december 2021, is afgelost.

3.15 Daarbij komt dat de consumenten hun belang bij verwijdering van de BKR-registratie onvoldoende hebben onderbouwd. De consumenten stellen dat zij hun hypothecaire lening niet kunnen oversluiten vanwege deze registratie, maar dit blijkt nergens uit. De consumenten hebben een e-mail van 29 december 2021 overgelegd van een hypotheekadviseur, waarin deze schrijft *"Het wordt wel een stuk gemakkelijker als de codering bij de Vesting Finance ook verwijderd is"*. Daaruit blijkt dus niet dat het oversluiten van de hypothecaire lening in het geheel niet mogelijk is met deze BKR-registratie. Een afwijzing van een hypotheekverstrekker is door de consumenten niet overgelegd.

3.16 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consumenten. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de 2-codering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 beslist dat de kredietverstrekker binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd over dient te gaan tot verwijdering van de A-codering;

4.2 wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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;
(…)

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. (…