Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0505

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

Datum uitspraak	27 juni 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Stellantis Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de registraties in het CKI (een A2-codering inzake de betaling van de maandtermijnen (registratie 1) en een 2-codering inzake de betaling van de slottermijn (registratie 2), beiden met een werkelijke einddatum 3 maart 2021) en vorderen verwijdering daarvan. Bij het afwegen van de belangen van de kredietverstrekker bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consumenten bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van de kredietverstrekker niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten. Daarbij heeft mede een rol gespeeld dat er al (bijna) vierenhalf jaar is verstreken van de bewaartermijn sinds het voldoen van de vordering. Het verwijderingsverzoek van de consumenten wordt daarom toegewezen met dien verstande dat de registraties per 1 augustus 2025 verwijderd dienen te 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 en 3) het verweerschrift 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 In 2007 hebben de consumenten bij PSA Financial Services Nederland B.V. (een rechtsvoorganger van de kredietverstrekker, hierna: PSA) een private lease contract (hierna: het krediet) afgesloten met een looptijd van 48 maanden. Op 5 december 2007 heeft de kredietverstrekker het krediet door middel van twee registraties laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Eén registratie heeft betrekking op de maandelijkse termijnbetalingen op het krediet (hierna: registratie 1). De tweede registratie heeft betrekking op de slotbetaling aan het einde van de looptijd van het krediet (hierna: registratie 2). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de kredietverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Tot begin 2009 hebben de consumenten aan hun betalingsverplichtingen voldaan. In juli 2009 hebben de consumenten de leaseauto ingeleverd, omdat zij vreesden niet meer aan hun betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. De consumenten hadden op dat moment nog wel de verplichting om de maandtermijnen van de maanden juni 2009 en juli 2009 te voldoen. Op 21 juli 2009 heeft de kredietverstrekker de consumenten een aanmaningsbrief gestuurd en daarin gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling de kredietverstrekker de achterstand zou melden bij BKR. Op 14 augustus 2009 heeft de kredietverstrekker de vordering opgeëist en bij registratie 1 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Op 17 augustus 2009 heeft de kredietverstrekker alsnog bij registratie 1 een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 In augustus 2009 zijn de consumenten toegelaten tot een wettelijk schuldsaneringstraject (hierna: WSNP-traject). Vanwege het niet voldoen aan hun betalingsverplichtingen is dit traject vroegtijdig beëindigd. Hierna heeft de kredietverstrekker de vordering opgeëist en op 17 december 2011 bij registratie 2 een bijzonderheidscode 2 laten registreren. Op 3 maart 2021 hebben de consumenten het krediet geheel afgelost en heeft de kredietverstrekker per die datum bij registratie 1 en bij registratie 2 een werkelijke einddatum (3 maart 2021) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 In april 2021 hebben de consumenten bij de Geschillencommissie BKR[1] een klacht over PSA ingediend. Bij Voorzittersbeslissing van 15 maart 2022 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie BKR (hierna: de Voorzitter) het geschil kennelijk ongegrond verklaard en besloten het geschil daarom niet (verder) in behandeling te nemen.

[1] De Geschillencommissie BKR is voor de behandeling van klachten over BKR-registraties de voorganger van de Geschillencommissie Kifid. Sinds 1 oktober 2021 worden klachten over BKR-registraties behandeld door laatstgenoemde geschillencommissie.

2.5 Op 9 mei 2022 hebben de consumenten bij Kifid (opnieuw) een klacht over PSA ingediend. Op 24 november 2022 heeft de commissie uitspraak gedaan in deze zaak[2]. Bij de beoordeling of de registraties moeten worden verwijderd heeft de commissie verwezen naar de Voorzittersbeslissing van 15 maart 2022 van de Geschillencommissie BKR. In deze beslissing heeft de Voorzitter beslist dat de registraties technisch juist zijn en de registraties op grond van een belangenafweging niet hoeven te worden verwijderd. Nu de Voorzitter heeft vastgesteld dat de registraties technisch juist zijn, heeft de commissie gekeken of op grond van een belangenafweging de registraties verwijderd dienden te worden. De commissie heeft toen geoordeeld dat dit niet het geval is. De consumenten hebben namelijk geen nieuwe feiten, omstandigheden of argumenten naar voren gebracht op basis waarvan de commissie tot een ander oordeel kon komen.

2.6 Hierna hebben de consumenten de kredietverstrekker opnieuw benaderd en gevraagd om hun registraties uit het CKI te verwijderen. De kredietverstrekker heeft aangegeven zich aan het eerder ingenomen standpunt te houden en de registraties niet te zullen verwijderen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij op 24 januari 2025 hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen over de proportionaliteit van de registraties en vorderen dat de kredietverstrekker de registraties vroegtijdig laat verwijderen. De consumenten vinden dat hun belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder moeten wegen dan het belang van de kredietverstrekker bij handhaving ervan. Zij voeren hiertoe het volgende aan.

2.8 Op een zeker moment hebben de consumenten geconstateerd dat bij de registraties in het CKI de werkelijke einddatum niet meer zichtbaar was en het krediet weer op 'lopend' stond in plaats van 'beëindigd'. De consumenten hebben toen meerdere keren contact opgenomen met de kredietverstrekker, maar een reactie bleef uit. Pas na tussenkomst van BKR is deze fout door de kredietverstrekker gecorrigeerd en heeft de kredietverstrekker de oorspronkelijke werkelijke einddatum (opnieuw) in het CKI laten registreren. De consumenten vinden het oneerlijk dat de kredietverstrekker er wel mee wegkomt als deze een fout maakt, maar de consumenten nu al jarenlang de gevolgen moeten ondervinden van een misstap die zij in het verleden hebben gemaakt.

2.9 Verder vinden de consumenten het oneerlijk dat als je een WSNP-traject doorloopt je met een niet volledig afgeloste schuld na drie jaar een schone lei krijgt, terwijl de consumenten, die hun schuld volledig hebben afgelost, voor straf nog extra twee jaar in het CKI staan geregistreerd.

[2] GC-uitspraak 2022-0988, te vinden op de website kifid.nl/uitspraken

2.10 De consumenten stellen dat de betalingsproblemen zijn ontstaan rond 2007 toen zij door een tussenpersoon van een bank zijn 'besodemieterd' bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Zonder medeweten van de consumenten had de tussenpersoon bij de aanvraag hun inkomens verhoogd. De recherche heeft onderzoek gedaan, maar de tussenpersoon is er nooit voor bestraft. Als gevolg van deze situatie zijn de consumenten persoonlijk failliet verklaard. De consumenten hebben de kredietverstrekker gelijk op de hoogte gebracht en besloten de auto in te leveren. Vanwege hun persoonlijk faillissement zijn de consumenten onder bewind gesteld. Alle correspondentie verliep in die periode via de curator. Brieven van de kredietverstrekker over achterstallige betalingen hebben zij echter nooit ontvangen. Zij waren dus ook niet op de hoogte van de achterstanden met als gevolg de registraties bij BKR.

2.11 Op dit moment wonen de consumenten in een dure huurwoning, waarbij de huur jaarlijks wordt geïndexeerd. Zij willen graag een huis kopen omdat, zo stellen zij, de lasten van een hypothecaire geldlening minder belastend zijn voor de consumenten dan de maandelijkse huur, die zij nu betalen. De registraties belemmeren de consumenten bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning.

2.12 De consumenten stellen dat zij financieel gezond zijn. Zij genieten twee inkomens, het loonbeslag is opgeheven en zijn schuldenvrij.

Het verweer

2.13 De kredietverstrekker is van mening dat er zich sinds de Kifid-uitspraak van 24 november 2022 geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, die rechtvaardigen dat de registraties dienen te worden verwijderd. In dit kader verwijst de kredietverstrekker bij het verweer naar de beslissing van 15 maart 2022 van de Voorzitter en de GC-uitspraak van 24 november 2022 van Kifid. De kredietverstrekker stelt dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de kredietverstrekker en andere krediet-aanbieders. Er is in deze zaak sprake geweest van een langdurige en substantiële schulden-situatie waarbij geen sprake was van verminderde verwijtbaarheid. De kredietverstrekker acht de klacht dan ook ongegrond.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 Bij de beoordeling van de klacht stelt de commissie voorop dat de Voorzitter van de Geschillencommissie op 15 maart 2022 al een beslissing heeft genomen over de technische juistheid van de registraties in het CKI op naam van de consumenten en heeft vastgesteld dat de registraties technisch juist zijn. Nu vaststaat dat de registraties technisch juist zijn zal de commissie op grond van een belangenafweging onderzoeken of de registraties (vroegtijdig) dienen te worden verwijderd.

De consumenten stellen dat de registraties dienen te worden verwijderd, omdat deze registraties niet (langer) proportioneel zijn en zij een zwaarwegend belang hebben bij verwijdering. De kredietverstrekker voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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.

3.3 De registraties houden 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald 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 consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.[3]

3.4 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.[4]

3.5 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 de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De door de consumenten gestelde belangen bij verwijdering van de registraties zijn hiervoor onder 2.8 tot en met 2.12 weergegeven.

---

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

3.7 De belangen van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties zijn hiervoor onder 2.13 weergegeven.

3.8 De commissie begrijpt dat het voor de consumenten niet goed voelt, dat zij door een misstap in het verre verleden hiervan wel nog dagelijks de gevolgen moeten ondervinden, maar als een kredietverstrekker een fout maakt er volgens de consumenten geen consequenties aan worden verbonden. De commissie acht deze omstandigheid echter onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de registraties over te gaan.

3.9 De consumenten stellen het oneerlijk te vinden dat bij het succesvol doorlopen van een WSNP-traject er na drie jaar een schone lei wordt verleend, zonder dat de schuld geheel is afbetaald. Terwijl de consumenten de vordering geheel hebben voldaan en vervolgens na afbetaling van de schuld vijf jaar negatief in het CKI staan geregistreerd. De commissie begrijpt hieruit dat de consumenten ervan uitgaan dat er bij het verlenen van een schone lei geen werkelijke einddatum in het CKI wordt geregistreerd. Dit is echter niet juist. Bij het verkrijgen van een schone lei wordt de datum van het beëindigen van het WSNP-traject als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd, waarna de registraties nog vijf jaar zichtbaar blijven in het CKI.

3.10 De commissie stelt vast dat de consumenten gedurende een langere periode betalingsafspraken herhaaldelijk niet zijn nagekomen. Gelet op het feit dat er lange tijd sprake was van ernstige en structurele betalingsproblemen, begrijpt de commissie dat de kredietverstrekker de registraties niet heeft verwijderd. Daarentegen is de commissie van oordeel dat de overige omstandigheden meewegen in het voordeel van de consumenten. De consumenten hebben de gehele vordering voldaan, beide consumenten hebben een vast dienstverband en zijn schuldenvrij. Sinds de registratie van de einddatum is inmiddels nagenoeg vierenhalf jaar verstreken. Hoewel er weliswaar op dit moment geen acute noodzaak is de registraties te verwijderen, hebben de consumenten wel belang bij verwijdering van de registraties nu deze registraties hen belemmeren bij het aangaan van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Dat er, zoals de kredietverstrekker stelt, geen sprake is van een zwaarwegend belang van de consumenten maakt niet dat de belangen van de consumenten niet in hun voordeel meewegen en de door de kredietverstrekker aangevoerde belangen zwaarder wegen. De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn proportioneel en bepaalt daarom dat de kredietverstrekker de registraties op naam van de consumenten per 1 augustus 2025 dient te laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de kredietverstrekker de registraties op naam van de consumenten per 1 augustus 2025 dient te laten verwijderen uit het CKI van het BKR.

- wijst het meer of anders gevorderde 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 2024, 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 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 voorwaarde

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.

(...)