Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0237
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Datum uitspraak	: 23 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI van zijn verzendhuiskrediet. De consument stelt dat hij onjuist is geïnformeerd over de BKR-registratie en dat de registratie disproportioneel is. De registratie is naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ook oordeelt de commissie dat het belang van Vesting bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek wordt daarom 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 consument; 2) het verweerschrift van Vesting; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Vesting.

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.

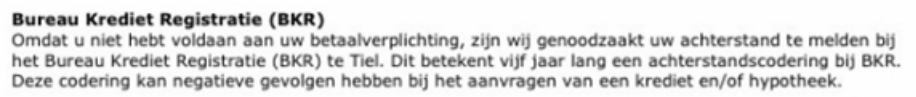
1.3 De consument en Vesting hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2010 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) een verzendhuiskrediet aan de consument verstrekt. Dit krediet (hierna: het krediet) heeft Wehkamp op naam van de consument onder contractnummer [nummer] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

2.2 In 2015 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Wehkamp heeft verschillende brieven aan de consument gestuurd met het verzoek om betaling. In de brief van 26 augustus 2015 aan de consument staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:


Bureau Krediet Registratie (BKR)
Omdat u niet hebt voldaan aan uw betaalverplichting, zijn wij genoodzaakt uw achterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Dit betekent vijf jaar lang een achterstandscodering bij BKR. Deze codering kan negatieve gevolgen hebben bij het aanvragen van een krediet en/of hypotheek.

2.3 Op 2 september 2015 heeft Wehkamp een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI van het BKR. De openstaande vordering is opgeëist en op 7 oktober 2015 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook is het dossier overgedragen aan het incassobureau. Er zijn meerdere betalingsregelingen getroffen met de consument. In eerste instantie € 125,- per maand en later € 75,- per maand. Beide regelingen zijn onregelmatig nagekomen. In maart 2021 heeft de consument de openstaande vordering (€ 319,55) volledig voldaan en heeft Vesting een werkelijk einddatum (3 maart 2021) geregistreerd bij het CKI.

2.4 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registratie.

2.5 Begin 2022 heeft de consument aan Vesting gevraagd de registratie op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Vesting heeft dit verzoek per e-mail afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie onterecht is. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Hij is in 2015 onjuist geïnformeerd over de registratie. In de brief van 26 augustus 2015 wordt melding gemaakt dat de registratie vijf jaar blijft staan, maar de registratie wordt pas vijf na aflossing van het krediet verwijderd. De consument voelt zich door die tekst onjuist geïnformeerd. Ook is hij niet duidelijk geïnformeerd welke codering zou worden geplaatst.
  Ook geeft de consument aan dat het in het BKR vermelde adres en de geboorte-datum niet kloppen. Er had ook een herstelcode moeten worden geplaatst, omdat er met Vesting een regeling afgesproken was.

- Daarnaast is de registratie disproportioneel. De belangen van de consument wegen zwaarder bij het verwijderen van de BKR-registratie dan de belangen van Vesting bij de handhaving van de registratie. De consument kan door BKR-registratie geen hypothecaire geldlening of een creditcard afsluiten. Hij wil graag een grotere woning kopen voor hem en zijn kinderen. Hij woont nu met zijn kinderen en zijn nieuwe partner in een klein huurappartement. De kinderen slapen daar op een kamer. Zijn oudste zoon is toe aan een eigen kamer. Ook zijn de maandlasten voor een hypotheek lager dan de huur. De consument heeft zijn leven op orde en heeft ook geen andere schulden. Hij heeft een voltijd baan met een vast contract.
  Door zijn scheiding in 2017 heeft hij het financieel moeilijk gehad en kon hij niet altijd aan de betalingsregeling voldoen. Hij heeft altijd wel contact gehad met Vesting. Hij vindt het onredelijk dat een codering uit 2015 hem nog altijd achtervolgt en zijn verdere leven in de weg staat en hij wil met een schone lei beginnen.

Het verweer

2.7 Vesting 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 In deze zaak gaat het erom of Vesting de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat Vesting 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 Vesting 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] Vesting 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 Vesting 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]

---

[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.

Is de BKR-registratie technisch juist?

3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 beoordelen.

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

3.5 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2015 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat Wehkamp hem in dat verband een vooraankondiging[5] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. Vesting heeft gesteld dat Wehkamp de consument deze brieven heeft gestuurd en de consument heeft dat niet betwist. Vesting heeft bovendien kopieën van deze documenten overgelegd.

3.6 Met betrekking tot de stelling van de consument dat hij niet is geïnformeerd over de bijzonderheidscode 2, merkt de commissie op dat Vesting/Wehkamp op grond van artikel 13 lid 1 reglement CKI niet verplicht is om ook een vooraankondiging ten aanzien van een bijzonderheidscode te sturen.

3.7 Met betrekking tot de stelling van de consument dat hij door de brief van 26 augustus 2015 onjuist is geïnformeerd over de duur van de registratie, oordeelt de commissie dat zij het niet onbegrijpelijk acht dat de gebruikte tekst bij de consument tot onduidelijkheid heeft geleid. Dit vormt echter geen grond om de registratie te kunnen verwijderen. In artikel 39 lid 2 van het reglement CKI is namelijk alleen bepaald dat een zakelijke klant (in dit geval Wehkamp) schriftelijk moet waarschuwen dat niet-betalen leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR. Dat is gebeurd. In artikel 14 van het reglement CKI is bepaald wanneer persoonsgegevens worden verwijderd.

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

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

[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.10 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie 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.

3.11 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting 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 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]

3.12 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 consument bij verwijdering daarvan.

3.13 De consument noemt als reden van zijn bezwaar tegen de BKR-registratie dat deze hem belemmert in het afsluiten van een creditcard en een hypothecaire geldlening voor een nieuwe grotere koopwoning voor hem en zijn kinderen.

3.14 Vesting heeft aangevoerd aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders Vesting heeft voorts aangevoerd dat de consument geen voldoende urgent belang heeft. Het verwijderen van de registratie zou volgens Vesting geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

---

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

3.15 Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. De commissie realiseert zich dat de consument graag een creditcard wil en een hypothecaire geldlening wenst af te sluiten. Daartegenover staat echter dat er vanaf 2015 aan de zijde van de consument sprake was van aanhoudende betalingsproblemen. Daarbij is van belang dat de vordering net een jaar geleden (3 maart 2021) is afgewikkeld.

3.16 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar alles overziende is er onvoldoende aanleiding het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het belang van de bank bij instandhouding van de registraties voldoende zwaarwegend is. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de A2-codering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (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.

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;

(…)

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.

(…)