Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0922

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

Datum uitspraak	24 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	IB Krediet N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de door de kredietverstrekker geplaatste negatieve registraties (A2-codering met een werkelijke einddatum 20 juli 2023). De consument stelt dat registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan of verkorting van de bewaartermijn. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt met name omdat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn financiële situatie op dit moment al structureel stabiel is. De kredietverstrekker dient wel de registratiedatum van de werkelijke einddatum in het CKI aan te passen naar de datum van het succesvol afronden van de schuldhulpverlening. De vorderingen worden voor het overige 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) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de krediet-verstrekker.

1.2 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. V.G. Lam, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 De consument 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 april 2010 hebben de consument en zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) met (een rechtsvoorganger van) de kredietverstrekker een aflossingsvrij doorlopend krediet met een limiet van € 48.500,- (hierna: het krediet) afgesloten. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de kredietverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Vanaf november 2012 heeft de consument automatische incasso's voor de maandelijkse rentebetalingen gestorneerd. Tussen augustus 2013 en september 2017 heeft de kredietverstrekker de consument meerdere brieven gestuurd waarin de kredietverstrekker de consument heeft gewezen op zijn achterstanden en, in bepaalde gevallen, op een opnamestop van het krediet. Tevens heeft de kredietverstrekker de consument in verschillende brieven gewaarschuwd voor een mogelijke BKR-registratie als hij de achterstand niet zou voldoen. De kredietverstrekker heeft geprobeerd een betalingsregeling met de consument te treffen. De consument is de gemaakte (betalings)afspraken slechts gedeeltelijk nagekomen en hij reageerde ook niet op contactverzoeken. Omdat de achterstand niet werd ingelopen heeft de kredietverstrekker op 5 augustus 2017 een achterstandscode A in het CKI laten registeren. Bij brief van 22 september 2017 heeft de kredietverstrekker de gehele vordering opgeëist en per die datum een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.3 Op 6 maart 2018 is het faillissement van de VOF van de consument uitgesproken. Na opheffing van het faillissement van de VOF is bij vonnis van 19 mei 2020 de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna ook: WSNP). Bij vonnis van 17 mei 2023 is het schuldsaneringstraject geëindigd en is aan de consument een schone lei verleend. De kredietverstrekker heeft € 2.366,22 van de schuldhulpverlener ontvangen en de resterende schuld van € 42.419,83 afgeboekt. Op 20 juli 2023 heeft de kredietverstrekker een werkelijke einddatum bij het krediet laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI. De volgende registraties zijn thans zichtbaar in het CKI:

<u>Doorlopend krediet</u>

Code A	5 augustus 2017
Code 2	22 september 2017
Code 3	20 juli 2023
Werkelijke einddatum	20 juli 2023

2.4 De consument heeft de kredietverstrekker gevraagd de registraties uit het CKI te laten verwijderen. De kredietverstrekker heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing door de kredietverstrekker van zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de registraties. De consument vordert primair verwijdering van de registraties en subsidiair om de bewaartermijn te verkorten. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.6 De consument heeft de wens samen met zijn huidige partner (hierna: de partner) een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de verbouwing van de woning van de partner. De registraties belemmeren de consument hierbij. De consument heeft twee dochters en woont nu met één dochter in een 2k-appartement van 54m2. Zijn andere dochter is woonachtig bij de ex-partner. Wegens gebrek aan ruimte is het voor haar niet mogelijk om bij haar vader te overnachten. De dochter van de partner van de consument heeft een autisme spectrum stoornis. Ze kan niet goed tegen veranderingen en verhuizen zal voor haar gesteldheid dan ook niet goed zijn. De consument wil met zijn dochters intrekken bij de partner aangezien die woning aangepast is aan de eisen van de dochter van de partner. De woning zal dan moeten worden aangepast. De kosten hiervoor zullen circa € 20.000,- zijn. Volgens de consument is dit goedkoper dan huren of een nieuwe woning kopen.

2.7 De consument heeft in mei 2015 met zijn stiefmoeder een VOF opgericht met zijn vader en broer als zijn personeelsleden. Zijn stiefmoeder was verantwoordelijk voor de administratie, waaronder het beheer van de financiën. Hierna deden zich omstandigheden voor die het moeilijk maakten voor de consument om zich aan zijn financiële verplichtingen te houden. Hij kreeg onder andere te maken met een echtscheiding waaruit de verplichting voortkwam dat hij de tijdens het huwelijk ontstane schulden voor zijn eigen rekening moest nemen. In augustus 2016 is de vader van de consument ziek geworden. In deze ongelukkige periode heeft zijn stiefmoeder de consument ertoe aangezet de VOF over te zetten naar een eenmanszaak waarna zijn stiefmoeder als werknemer door zou gaan. Zijn stiefmoeder bleef verantwoordelijk voor de financiële administratie. De consument is toen geconfronteerd met problematische betalingsachterstanden. Eind 2016 heeft de consument zijn vader en stiefmoeder ontslagen. Hij heeft hen aansprakelijk gesteld voor de financiële schade die hij heeft geleden en getracht om een deel van de schulden te verhalen op hen, maar dit is niet gelukt. In de loop van 2017 kreeg de consument kennis van het feit dat hij een fors opgelopen schuld aan de Belastingdienst had, die was opgelopen tot circa € 30.000,-. Om de onderneming te redden, heeft de consument toen € 36.500,- geleend van zijn moeder en stiefvader. Hierna heeft de consument geprobeerd met hulp van de gemeente tot een buitengerechtelijk schuldeisersakkoord (Bgz-regeling) te komen. De Belastingdienst wilde hier echter niet aan meewerken. De consument heeft er alles aan gedaan om het faillissement van zijn onderneming te voorkomen. Dit is hem echter niet gelukt.

In maart 2018 heeft de consument het faillissement moeten aanvragen.
Na opheffing van het faillissement in 2020 is de consument toegelaten tot een WSNP-traject, wat hij in 2023 met een schone lei heeft afgerond.

2.8 De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. De consument heeft er alles aan gedaan om zijn betalingsproblemen op te lossen. Na het behalen van een schone lei in 2023 heeft de consument geen schulden meer doen ontstaan. Hij is geen risicogeval. De consument heeft geen eigen onderneming meer en heeft sinds december 2021 een vast dienstverband met een stabiel inkomen. Als in 2028 de registraties worden verwijderd is de consument bijna pensioengerechtigd. Dat maakt het lastiger voor hem een hypothecaire lening te verkrijgen dan wanneer hij nu daarvoor een aanvraag kan indienen.

Het verweer

2.9 De kredietverstrekker 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 het deze zaak om?

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de registraties verwijderd moeten worden of dat de bewaartermijn moet worden verkort. De commissie is van oordeel dat de vordering tot vroegtijdige verwijdering of tot verkorting van de bewaartermijn moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De commissie stelt wel vast dat er voor de werkelijke einddatum een verkeerde datum is geregistreerd. De schuldhulpverlening is op 17 mei 2023 succesvol afgerond. Conform de bestendige lijn van de commissie dient de datum van de schone lei gehanteerd te worden als de werkelijke einddatum. De kredietverstrekker dient de registratiedatum van de werkelijke datum dan ook in het CKI aan te passen naar 17 mei 2023.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 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.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument 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 (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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.[2]

3.6 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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals hiervoor weergegeven onder 2.6 tot en met 2.8.

3.8 De kredietverstrekker voert aan dat de belangenafweging in het kader van de proportionaliteitseis moet worden gemaakt. De registraties worden daarbij als rechtmatig beschouwd als de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de kredietverstrekker) of een derde partij, met uitzondering van gevallen waarin de privacybelangen van de consument zwaarder wegen.

3.9 Volgens de kredietverstrekker is er in deze zaak geen sprake van een spoedeisend belang met een disproportioneel gevolg. De consument heeft immers op dit moment een woning. Dat de consument de wens heeft om ruimer te wonen is begrijpelijk, maar de urgentie om het verbouwingsplan thans uit te voeren, is de kredietverstrekker niet duidelijk. Daarnaast bestaat er ook nog het alternatief een grotere woning te huren. Daaraan staan de registraties niet in de weg, aldus de kredietverstrekker.

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

3.10 Verder geeft de kredietverstrekker aan dat de terugbetaling van het krediet zeer problematisch is verlopen.
De consument heeft weliswaar aangegeven dat zijn financiële situatie nu stabiel is, maar die stabiliteit is grotendeels te danken aan de kwijtschelding van € 42.419,83 door de kredietverstrekker. Hierdoor heeft de kredietverstrekker een grote verliespost geleden. De kwijtschelding heeft bovendien recent plaatsgevonden, namelijk slechts een jaar geleden.

3.11 Ten slotte heeft de consument volgens de kredietverstrekker zijn belang onvoldoende onderbouwd en vreest de kredietverstrekker dat de consument opnieuw op lichtzinnige wijze een financieringsbeslissing gaat nemen waaruit betalingsmoeilijkheden zullen voortkomen. De kredietverstrekker is van mening dat mogelijk toekomstige kredietverstrekkers kennis moeten hebben van de eerdere betalingsproblemen van de consument, zodat zij op verantwoorde wijze een krediet kunnen verstrekken. De conclusie van de kredietverstrekker is dat de registraties terecht zijn waarbij de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties prevaleren boven het belang van de consumenten bij verwijdering.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker 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 de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 Het feit dat de consumenten het WSNP-traject met een schone lei heeft beëindigd en thans over een vast dienstverband beschikt, weegt positief mee voor de consument. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige schuldenproblematiek van grote omvang. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke en zakelijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn omstandigheden, hoe vervelend ook, die binnen de verantwoordelijkheid en risicosfeer van de consument vallen. Voorts is daarbij van belang dat meerdere schuldeisers aanzienlijke bedragen hebben moeten afboeken en de consument mede door deze substantiële afboekingen in een financieel stabielere situatie zit.

3.14 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde informatie, niet volgt dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. Hoewel de financiële situatie van de consument is verbeterd en hij thans beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met een stabiel inkomen, heeft de consument niet aangetoond dat hij beschikt over een duurzaam spaarvermogen. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarbij wordt van belang geacht dat er pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, het verzoek tot verwijdering komt veel te vroeg. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering worden beschermd.

3.15 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het verbouwen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er voor de consument en de partner geen andere financieringsmogelijkheden zijn om de verbouwing te kunnen realiseren.

3.16 De commissie realiseert zich dat de consument graag aan een betere toekomst wil werken en zij begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie geeft hierbij wel mee dat het de consument vrij staat om te zijner tijd de kredietverstrekker andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat de kredietverstrekker een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij (nog) structureel financieel stabiel is en een noodzakelijk belang heeft bij verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de kredietverstrekker de registratiedatum van de werkelijke einddatum van het krediet in het CKI dient aan te passen naar 17 mei 2023 binnen 14 dagen na deze uitspraak;

- 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

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.

(...)