Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0138
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak	: 22 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening gegevensverwerking (AVG)

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument vindt de registratie disproportioneel. De commissie oordeelt dat het belang van de kredietverstrekker 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Defam.

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 Defam 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 consument en zijn echtgenote hebben in juli 2006 bij Defam een doorlopend krediet van € 25.000,- (hierna: het krediet) afgesloten. Daarnaast hebben zij op enig moment een hypothecaire geldlening bij DSB Bank N.V. (hierna: de hypothecaire geldlening) afgesloten. Als gevolg van het faillissement van DSB in 2009 hebben zij deze hypothecaire geldlening overgesloten naar Finqus.

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan op het krediet. Defam heeft als gevolg daarvan de consument op 31 januari 2012 onder contractnummer [nummer] geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) met de achterstandsmelding (A). De achterstand bedroeg op dat moment € 2.000,- (= 4 termijnen). De openstaande vordering is bij brief van 3 februari 2012 opgeëist en op 12 februari 2012 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook heeft Defam het dossier overgedragen aan de deurwaarder. Hierna zijn verschillende betalingsregelingen met de consument getroffen, Deze betalingsregelingen zijn niet altijd correct nagekomen. Op 11 oktober 2018 heeft Defam bijzonderheidscode 1 in het CKI geregistreerd. In november 2020 heeft een derde de openstaande vordering van de consument bij Defam volledig voldaan en heeft Defam een einddatum (3 november 2020) geregistreerd bij het CKI en blijft gedurende vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen van Defam bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan:

- door de BKR-registratie lukt het de consument niet om de hypothecaire geldlening bij Finqus (boetevrij) over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Het oversluiten van de hypothecaire geldlening zal door de lage rentestand leiden tot een forse (maandelijkse) kostenbesparing. De consument kan dan verdere bouwen aan een financieel gezonde toekomst.
- de betalingsproblemen zijn ontstaan door het faillissement van DSB in 2009, waardoor er onverhoopt een nieuwe hypothecaire geldlening tegen extreem hoge rente afgesloten moest worden en een overbruggingskrediet nodig was om de maandtermijnen van de hypothecaire geldlening te kunnen voldoen. De maandlasten voor de hypothecaire geldlening bij Finqus zijn hoger dan bij DSB. Dit heeft geleid tot voor nog meer vaste lasten en verdere financiële problemen.
- het krediet en alle schulden zijn nu volledig afgelost waardoor het toekomstig risicoprofiel weer normaal/laag is. Er is sprake van een stabiele basis wat betreft het inkomen waardoor nu probleemloos aan de (toekomstige) financiële verplichtingen kan worden voldaan. Er is geen gevaar voor kredietverstrekkers.

Het verweer

2.4 Defam 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 Ter beoordeling staat of Defam de BKR-registratie die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen althans de duur dient te verkorten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registratie door Defam terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beoordeling van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscodes 1 en 2

3.3 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 Gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Defam is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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.[1] 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]

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

3.5 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.

3.6 De consument noemt als reden van zijn bezwaar tegen de BKR-registratie dat deze hem belemmert in het oversluiten van zijn bestaande hypothecaire geldlening. Hierdoor kan de consument niet profiteren van de lagere rente en de daarmee gepaard gaande lagere maandlasten.

3.7 Defam heeft aangevoerd aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Defam heeft voorts aangevoerd dat het oversluiten van de hypothecaire geldlening geen zwaarwegende grond is. Bovendien ontbreekt de noodzaak, omdat de consument immers al een koopwoning heeft. Ook heeft de consument onvoldoende aangetoond dat oversluiten inderdaad tot lagere maandlasten zal leiden. Voorts heeft de consument geen afwijzing van een hypotheekaanvraag overgelegd. Daarbij komt dat de afwikkeling van het krediet lang heeft geduurd en bovendien is het krediet niet afgelost door eigen financiële middelen maar van een derde. Daarnaast heeft de consument nog een andere openstaande schuld van € 22.285,-. Het verwijderen van de registratie zou geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam 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 zijn hypothecaire geldlening wil oversluiten. Daartegenover staat echter dat er vanaf 2012 aan de zijde van de consument sprake was van aanhoudende betalingsproblemen. Daarbij is van belang dat de vordering nog geen twee jaar geleden (3 november 2020) pas is afgewikkeld, doordat een derde de openstaande vordering heeft voldaan.

3.9 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 Defam bij instandhouding van de registraties voldoende zwaarwegend is. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de BKR-registratie 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 de 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.

(…)