Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0497
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Datum uitspraak	: 14 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van die registraties omdat zij wordt belemmerd in het afsluiten van een hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat Vesting een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties. Daarnaast is slechts anderhalf jaar verstreken sinds de geregistreerde einddatum. De vordering van de consument 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. van Gulik.

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 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 De consument heeft in september 2015 een kredietovereenkomst gesloten met Wehkamp B.V en Wehkamp Finance B.V. (hierna gezamenlijk en afzonderlijk: Wehkamp). Het krediet van € 860,- is door de consument gebruikt voor de aanschaf van een laptop en kleding. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 Vanwege persoonlijke omstandigheden waaronder de beëindiging van haar arbeidsovereenkomst is de consument in de eerste maanden van 2016 in de financiële problemen terechtgekomen. Nadat Wehkamp de consument medio maart 2016 heeft gewezen op de ontstane betalingsachterstand, heeft zij op 17 maart 2016 het volledige openstaande bedrag opgeëist. In dat kader is per 25 maart 2016 de achterstandsmelding A en de bijzonderheidscodering 2 (opeising) in het CKI geregistreerd (hierna: de registraties).

2.3 Op enig moment heeft Wehkamp de vordering overgedragen aan Arrow Global Investments Holding Benelux B.V. (hierna: Arrow). Vesting verzorgt namens Arrow de registraties in het CKI. In de periode van maart 2016 tot en met in ieder geval februari 2019 heeft Vesting de consument meerdere keren aangeschreven in het kader van de ontstane betalingsachterstand. Dit heeft Vesting per brief, e-mail en sms gedaan. Ook heeft Vesting aan de consument de mogelijkheid geboden van het treffen van een betalingsregeling. De consument heeft niet op deze correspondentie gereageerd en een betaling is uitgebleven.

2.4 Op 26 november 2020 heeft Vesting een sommatie-exploot laten uitbrengen. Op 27 november 2020 is tussen de consument en Vesting een betalingsregeling getroffen. De laatste betaling vond plaats op 16 december 2020. Als werkelijke einddatum is 22 december 2020 in het CKI geregistreerd.

2.5 Bij monde van haar gemachtigde heeft de consument op 22 oktober 2021 een verzoek tot verwijdering van de registraties ingediend bij Vesting. Dit verzoek is door Vesting afgewezen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI omdat deze naar haar mening disproportioneel zijn. Zij legt daaraan de volgende argumenten ten grondslag:

- De consument is van mening dat de gevolgen van de registraties niet in verhouding staan tot de hoogte van de vordering en de snelheid waarmee de consument haar schuld heeft afbetaald. In 2020 bedroeg de vordering € 680,- exclusief rente. Nadat consument bekend werd met de vordering heeft zij deze in zeer korte tijd afbetaald. De consument is allerminst een wanbetaler en heeft altijd de intentie gehad om te betalen.
- Verder voert de consument aan dat er sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Door een samenloop van omstandigheden, die niet aan haar te wijten zijn, is zij in de financiële problemen geraakt. Zo is zij door ziekte haar baan kwijtgeraakt. De consument schaamde zich zo voor de ontstane financiële problemen dat zij op enig moment haar post niet meer durfde te openen. Eveneens heeft zij niet om hulp durven te vragen bij haar vader. Zij heeft echter nooit met opzet gehandeld, zo stelt zij.
- De consument stelt zich op het standpunt dat het aan Vesting te wijten is dat zij lange tijd niet heeft geweten van de openstaande schuld. Zij verwijt Vesting dat Vesting haar na maart 2016 nooit meer aangeschreven heeft over de schuld. Had Vesting dit wel gedaan, dan had de consument de schuld uiteraard veel eerder kunnen afbetalen. Het is dan ook niet aan de consument te wijten dat de schuld pas in december 2020 is voldaan.
- Voor de consument is het duidelijk dat de financiële situatie waarvan in 2016 sprake was, nu niet meer aan de orde is. De consument heeft sinds 2018 een contract voor onbetaalde tijd en verdient een goed salaris. De consument heeft al haar openstaande schulden in 2016 voldaan en daarna geen nieuwe schulden opgebouwd. Er is inmiddels sprake van een stabiele financiële situatie.
- De consument woont thans in bij haar vader, maar wil graag een eigen woning aanschaffen. Zij wordt hierin echter belemmerd door de registraties op haar naam nu zij daardoor aantoonbaar geen hypothecaire lening kan verkrijgen, zo stelt zij. Voor de consument is verhuizing naar een huurwoning geen optie. Zij komt niet in aanmerking voor een sociale huurwoning en ook bij een huurwoning in de vrije sector wordt zij belemmerd door haar registraties.

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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Vesting de registraties die zij op naam van de consument heeft geplaatst, moet verwijderen dan wel moet verkorten in duur. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door Vesting terecht zijn geplaatst. De consument is echter van mening dat deze dienen te worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft en de registraties disproportioneel zijn. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden. Zij licht dat als volgt toe.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om de achterstandscodering A en bijzonderheids-codering 2 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties 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 bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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 haar 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, zie bijlage.

3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.[3] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 22 december 2025. Indien het belang van Vesting zwaarder weegt dan het door de consument gestelde en aangetoonde belang, hoeft Vesting de registratie niet te verwijderen.

Belangenafweging

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds het belang bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.7 In overweging 2.6 zijn het bezwaar van de consument en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Vesting heeft daartegen aangevoerd dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument; dat de consument geen zwaarwegend persoonlijk belang heeft en dat consument zich niet als een goed schuldenaar heeft gedragen door niet te reageren op de berichten van Vesting en de schuld voor een lange tijd te laten bestaan.

3.8 De commissie is van oordeel dat de belangen van de consument onvoldoende zwaarwegend zijn om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de omstandigheden waardoor de consument in financiële problemen raakte allesbehalve prettig waren, komen deze omstandigheden wel voor rekening van de consument. Ook de keuze van de consument om de ontstane schuld niet direct af te lossen, komt voor haar rekening en risico. Dat zij de schuld – ondanks de meerdere betalingsherinneringen van Vesting - vervolgens vier jaar lang niet heeft voldaan, getuigt volgens de commissie niet van een goede betaalmoraal.

3.9 Het standpunt van de consument dat het aan Vesting te wijten is dat de schuld pas in december 2020 door haar is voldaan, kan de commissie niet volgen. Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting voldoende aangetoond dat zij in de periode 2016-2019 de consument regelmatig heeft aangeschreven in verband met de betalingsachterstand.[4] De consument heeft ook niet gesteld dat het door Vesting gebruikte adres onjuist was. Het is dan ook niet aannemelijk dat de consument deze brieven (en overigens ook de verzonden e-mails en sms-berichten) nooit ontvangen heeft en daarom niet eerder dan december 2020 op de hoogte is geraakt van de betalingsachterstand.

[3] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.
[4] Naar analogie van artikel 39 lid 3 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

Het feit dat de consument de vordering uiteindelijk pas voldaan heeft nadat zij een sommatie-exploot ontvangen heeft, is door de commissie meegewogen in haar beoordeling. Het door de consument ingenomen standpunt dat zij bij kennisname van de achterstand in 2020 de schuld in zeer korte tijd heeft afgelost en thans in een stabiele financiële situatie verkeert, kan haar in dit kader niet baten.

3.10 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. Het is nu nog te vroeg om de registratie te verwijderen dan wel in te korten. De vordering is immers pas in december 2020 volledig voldaan. De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangenafweging van Vesting op een nieuw verzoek van de consument na een periode van bijvoorbeeld drie of drieënhalf jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zou kunnen leiden, als de consument dan nog steeds in een stabiele financiële situatie verkeert en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

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.
2. (…)
3. (…)
4. (…)
5. (…)
6. (…)
7. (…) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8. (…)
9. (…)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, tenzij er sprake is van:
    a. Een onterechte registratie;
    b. Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
    c. Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.
11. (…)

Artikel 39. Verplichtingen zakelijke klant

1. (…)
2. (…)
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.
4. (…)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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 natuurlijk 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 de 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
   a. worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b. voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c. toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d. juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e. worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f. door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht")

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:
   a. (…)
   b. (…)
   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.

(…)