Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0598
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 14 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de handhaving van coderingen in het CKI. De commissie oordeelt ten aanzien van de registratie van de A-codering met betrekking tot krediet 2 dat deze technisch niet juist is en dat deze moet worden verwijderd. Ten aanzien van de registratie van de overige coderingen geldt dat het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van die coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt daarom gedeeltelijk toegewezen, in die zin dat de A-codering met betrekking tot krediet 2 moet worden verwijderd.

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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juli 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 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 De consument heeft op 2 augustus 2008 een kredietovereenkomst met betrekking tot een uitgestelde betaling gesloten met (een rechtsvoorganger van) de krediet-verstrekker (hierna: krediet 1).

2.2 Op 10 mei 2010 heeft de consument wederom een kredietovereenkomst gesloten met betrekking tot een uitgestelde betaling met (een rechtsvoorganger van) de kredietverstrekker (krediet 2).

2.3 Voornoemde kredieten zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) geregistreerd.

2.4 Met ingang van 24 september 2010 verbleef de consument in detentie. De consument heeft uiteindelijk anderhalf jaar in detentie gezeten.

2.5 Op 29 november 2010 is met betrekking tot krediet 1 een 2-codering (opeising) geregistreerd in het CKI. Op 12 augustus 2014 is met betrekking tot dit krediet een A-codering (achterstand) geregistreerd.

2.6 Op 18 november 2014 is met betrekking tot krediet 2 een 2-codering geregistreerd in het CKI. Op 19 februari 2015 is met betrekking tot dit krediet een A-codering geplaatst.

2.7 Op 24 maart 2021 heeft de consument een (geslaagd) beroep op verjaring gedaan. De kredietverstrekker heeft deze datum daarna met betrekking tot beide kredieten als werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert (samengevat) verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst, dan wel de duur daarvan te verkorten tot twee jaar, op straffe van een dwangsom en met veroordeling van de kredietverstrekker in de kosten van de procedure.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Vóór 23 december 2020 heeft hij nooit geweten van de betalingsachterstanden dan wel de BKR-registraties, omdat hij nooit aanmaningen heeft ontvangen. De brieven zijn door de kredietverstrekker naar een onjuist adres verzonden. De consument zat bovendien (onschuldig) in detentie, zodat hem niet kan worden verweten dat hij niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Op het moment dat de 2-codering op 29 november 2010 werd geregistreerd was ook helemaal geen sprake van een achterstand. Het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties weegt zwaarder dan het belang van de kredietverstrekker bij behoud daarvan. De consument is taxichauffeur en wil graag een leaseauto aanschaffen. Vanwege de BKR-registratie is dit niet mogelijk, waardoor de consument geen inkomsten kan generen. De consument heeft bovendien een particuliere creditcard nodig, zodat hij op vakantie een auto kan huren. Ook wil de consument graag een zakelijke creditcard verkrijgen en wenst hij een huis te kopen. De consument verkeert daarnaast in een financieel stabiele situatie.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd. De consument is meermaals gewaarschuwd voor de achterstand en de vooraankondigingsbrief van 30 juni 2014 (met betrekking tot krediet 1) is verzonden aan het adres waar de consument destijds woonachtig was. Deze vooraankondiging moet de consument dan ook hebben ontvangen. Van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument is geen sprake. Ook indien de consument in detentie verblijft dient hij aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Bovendien zijn de schulden pas in 2014 en 2015 ontstaan. De consument was toen al uit detentie. Krediet 1 is opgeëist nadat de kredietverstrekker vernam dat de consument in detentie verbleef. De algemene voorwaarden bepalen dat het krediet mag worden opgeëist indien er reden is om aan te nemen dat de consument niet meer aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen. Daarvan was vanwege de detentie van de consument sprake en ook na de opeising is door de consument niets meer voldaan. De vorderingen zijn uiteindelijk ook niet voldaan, maar er is een terecht beroep gedaan op verjaring. Het gestelde belang is onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de registraties over te gaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen.

A-coderingen

3.2 Voordat de kredietverstrekker overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor middels een zogeheten vooraankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de open-staande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen. De consument betwist in het onderhavige geval dat een dergelijke vooraankondiging is gedaan en het is aan de kredietverstrekker om aannemelijk te maken dat zij een dergelijke vooraankondiging aan het juiste adres heeft verzonden.

3.3 De kredietverstrekker voert aan dat zij op 30 juni 2014 een vooraankondigingsbrief heeft verzonden aan het adres waar de consument op dat moment woonachtig was. Dit is door de consument op zichzelf niet betwist, maar hij stelt deze brief niet te hebben ontvangen dan wel niet te hebben gelezen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de ontvangst van deze brief onvoldoende gemotiveerd betwist. De consument stelt dat hij in het geheel geen brieven heeft ontvangen, ook niet voor zover deze wel naar het juiste adres zijn verzonden. De consument heeft geen verklaring gegeven voor het feit dat hij kennelijk in het geheel geen post ontving. Het ligt wel op de weg van de consument om hier een verklaring voor te geven. De commissie gaat er daarom in het navolgende vanuit dat de brief is aangekomen op het adres waar de consument destijds woonachtig was.

Voor zover de consument de brief wel heeft ontvangen, maar niet heeft gelezen, geldt dat dit voor zijn rekening en risico komt en dat dit niet aan de kredietverstrekker kan worden tegengeworpen. Het voorgaande leidt ertoe dat de A-codering met betrekking tot krediet 1 terecht is geregistreerd.

3.4 Met betrekking tot krediet 2 heeft de kredietverstrekker aangegeven dat de vooraankondiging niet meer aanwezig is en heeft zij ook verder niet toegelicht wanneer deze vooraankondiging zou zijn verzonden. Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt dat een vooraankondigingsbrief is verzonden. De consument is hierdoor niet in de gelegenheid gesteld om de achterstandsmelding te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker de A-codering met betrekking tot krediet 2 om die reden dient te verwijderen. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

3.5 De door de consument gevorderde dwangsom wordt afgewezen. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de kredietverstrekker zonder dwangsom niet aan het voorgaande zal voldoen. De commissie ziet ook geen reden om aan te nemen dat de kredietverstrekker niet uit zichzelf zal overgaan tot verwijdering van de A-codering met betrekking tot krediet 2.

2-coderingen

3.6 De 2-coderingen zijn naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst. Hiervoor is geen vooraankondiging vereist, zodat hetgeen hiervoor is overwogen geen gevolgen heeft voor de 2-coderingen. De consument heeft verder niets aangevoerd waaruit blijkt dat de registraties ten onrechte zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze moet worden verwijderd, omdat hij hierbij een (zwaarwegend) belang heeft.

Juridisch kader

3.7 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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 uitgangsput.

3.8 De BKR-registratie houdt 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1]

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.

3.9 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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]

3.10 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.11 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie, zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.

3.12 De consument stelt dat hem geen verwijt kan worden gemaakt van de ontstane schulden, omdat deze zijn ontstaan door zijn detentie. Voor zover de BKR-registraties al zijn ontstaan in de periode dat de consument in detentie zat, levert dit geen verminderde verwijtbaarheid op aan de zijde van de consument. Het feit dat de consument in detentie verblijft ontslaat hem niet van de verplichting om zijn schulden te voldoen. Temeer niet nu de consument vanaf 2010 in het geheel niets meer heeft betaald en dus ook nadat hij uit detentie kwam zijn schulden niet heeft voldaan. Gedurende de periode dat de consument gedetineerd was, mag van hem verwacht worden dat hij iemand anders zijn zaken laat waarnemen en zorgt dat zijn rekeningen worden betaald. In ieder geval mag van de consument worden verwacht dat hij binnen een redelijke termijn nadat hij uit detentie komt zijn financiën nagaat en zijn eventuele schulden voldoet.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Zeker nu het de consument bekend moet zijn geweest dat er geen inkomsten meer waren en dat dus niet alle betalingen konden doorlopen. De consument heeft echter pas voor het eerst in 2021 contact opgenomen met de kredietverstrekker over de onderhavige schuld. Onder die omstandigheden is geen sprake van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument.

3.13 Daar komt nog bij dat de consument ter zitting heeft verklaard in 2014 al een lease-auto te hebben willen kopen, maar dat de financiering "vanwege problemen met de financiering" toen niet rond kwam. Hij verklaart dat hij niet wist wat deze problemen waren. De consument had naar het oordeel van de commissie op dat moment in ieder geval op de hoogte kunnen en moeten raken van de openstaande vorderingen. Het had op de weg van de consument gelegen om na te vragen wat deze problemen dan waren en zelf te onderzoeken waarom hij geen krediet kon afsluiten. De consument heeft dat kennelijk nagelaten, maar kan dan vervolgens niet aan de kredietverstrekker tegenwerpen dat de schulden hem onbekend waren.

3.14 De commissie merkt overigens nog op dat het aan de consument is om aan zijn betalingsverplichtingen te blijven voldoen en een overzicht bij te houden van zijn openstaande schulden. Het enkele feit dat de consument – naar eigen zeggen – geen brieven van de kredietverstrekker heeft ontvangen omtrent de openstaande schuld, ontslaat de consument op zichzelf ook niet van zijn betalingsverplichtingen.

3.15 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, zijn de betalingsproblemen van de consument dermate groot geweest, in die zin dat de consument in de periode 2010 tot en met 2021 in het geheel niets heeft betaald, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consumenten te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consumenten, zodat zij deze omstandigheden kunnen meewegen bij een kredietaanvraag. De consument heeft ook niet betwist dat de vordering op het moment dat hij een beroep deed op verjaring in totaal € 4.836,11 bedroeg. Vanwege de verjaring is dit bedrag door de consument niet meer voldaan. Het feit dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn doet niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daar komt tenslotte nog bij dat de verbeterde financiële positie van de consument mede het gevolg is van de substantiële afboeking die de kredietverstrekker vanwege de verjaring van de vordering heeft moeten doen.

3.16 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de 2-coderingen wordt afgewezen. De commissie ziet gezien het voorgaande ook geen aanleiding om de duur van de registraties te beperken tot twee jaar.

De commissie acht het van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument en dat de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering.

Proceskosten

3.17 Nu de consument grotendeels in het ongelijk wordt gesteld, bestaat geen aanleiding om de kredietverstrekker te veroordelen tot vergoeding van de proceskosten van de consument, voor zover daarvan al sprake is.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 beslist dat de kredietverstrekker de A-codering die met betrekking tot krediet 2 op naam van de consument is geplaatst dient te (laten) verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

4.2 wijst de vordering voor het overige 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

de 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 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; (…)

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. (…)