Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0157
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: Volkswagen Kredietverstrekker GMBH, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 1 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument stelt dat hij als gevolg van zakelijke tegenslagen in de Wsnp is terechtgekomen. Op 13 juni 2017 is de Wsnp met een schone lei afgerond en de consument is inmiddels weer financieel stabiel. De consument zou graag een huis willen kopen, maar de BKR-registraties zorgen ervoor dat dit niet mogelijk is. De consument is van mening dat zijn belang bij het kopen van een huis zwaarder weegt dan het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties. De commissie wijst de vordering af.

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 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door haar gemachtigde mr. H.J.M. Hofman.

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 kredietverstrekker heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in augustus 2013 met de kredietverstrekker een overeenkomst gesloten ten behoeve van het verkrijgen van een leaseauto voor een totaalbedrag van € 13.408,- (hierna: het krediet). Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 Bij beschikking van 30 september 2014 is de toepassing van de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp) uitgesproken ten aanzien van de consumenten.

2.3 De kredietverstrekker heeft de leaseauto vervolgens teruggenomen en geveild. De opbrengst hiervan is in mindering gebracht op het nog openstaande krediet, waarna een restschuld resteerde van € 5.496,-. Deze vordering heeft de kredietverstrekker ingediend bij de bewindvoerder.

2.4 Op 19 december 2014 is met betrekking tot het krediet een afboekingscodering (3-codering) geregistreerd in het CKI.

2.5 Op 13 juni 2017 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. De kredietverstrekker heeft een bedrag van € 687,- ontvangen. De kredietverstrekker heeft 13 juni 2017 vervolgens als werkelijke einddatum geregistreerd en een bedrag van € 4.809,- als definitief oninbaar afgeboekt.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen verwijdering van de registratie die in het CKI bij BKR is geplaatst.

2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De consumenten hebben in 2010 het bedrijf waar een van de consumenten werkzaam was overgenomen. Als gevolg van een werknemer die niet goed functioneerde zijn bij de consumenten financiële problemen ontstaan. De consumenten kregen te maken met achterstallige betalingen en zijn in de schuldsanering terechtgekomen. Op 13 juni 2017 is de schuldsanering met een schone lei beëindigd. De consumenten hebben tijdens en na de schuldsanering geen nieuwe schulden doen ontstaan. De consumenten hebben inmiddels weer een stabiele financiële situatie en zouden graag een huis willen kopen. De BKR-registratie belemmert hen hierin echter en de consumenten willen dan ook dat deze wordt verwijderd. Het belang van de kredietverstrekker om de registratie te handhaven is gering, zeker omdat de registraties op 13 juni 2022 automatisch zullen worden verwijderd vanwege het verstrijken van de vijfjaarstermijn.

Het verweer

2.8 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie daarop bij de beoordeling ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registratie die op naam van de consumenten is geplaatst moet verwijderen.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registratie door de kredietverstrekker terecht is geplaatst. De consumenten stellen echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij hebben.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten 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 BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten 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] 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 consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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.

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

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 BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consumenten voeren aan dat hun belang erin is gelegen dat zij graag een huis willen kopen en dat de BKR-registraties hen hierin belemmeren. Zij hebben ter onderbouwing van hun stelling een tweetal afwijzingen van hypotheekverstrekkers overgelegd. Daarmee hebben de consumenten voldoende aannemelijk gemaakt dat zij een belang hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties. Dat de consumenten, zoals de kredietverstrekker stelt, met de huidige BKR-registraties ondanks de overgelegde afwijzingen toch een hypothecaire lening kunnen aanvragen acht de commissie niet aannemelijk.

3.8 De kredietverstrekker voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behouden van de BKR-registraties. Daartoe voert zij (onder meer) aan dat er kort na het sluiten van de overeenkomst al achterstanden zijn ontstaan en dat de problemen een jaar later dusdanig groot waren dat de consumenten zijn toegelaten tot de Wsnp. De kredietverstrekker heeft als gevolg van de betalingsproblemen een aanzienlijk deel van het krediet moeten afboeken, namelijk een bedrag van € 4.809,-. De financiële problemen van de consumenten zijn dusdanig groot geweest, dat voor verwijdering van de BKR-registratie geen aanleiding is. Er doen zich aan de zijde van de consumenten geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registratie dient te worden verwijderd, aldus de kredietverstrekker.

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

3.10 De consumenten hebben niet betwist dat de kredietverstrekker een groot bedrag heeft moeten afboeken op haar vordering. De kredietverstrekker heeft ruim een derde van de vordering, zijnde een bedrag van € 4.809,-, als definitief oninbaar moeten afboeken. Bovendien is het feit dat een deel van de vordering wel is voldaan het gevolg van de verkoop van de auto door de kredietverstrekker.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Dat het de consumenten zonder die verkoop en de afboeking op eigen kracht gelukt was om de vordering te voldoen en financieel stabiel te worden is niet gesteld en ook niet gebleken. De betalingsproblemen van de consumenten zijn dermate groot geweest, 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 en deze omstandigheden mee te wegen bij een kredietaanvraag. Hoewel het in het voordeel van de consumenten spreekt dat zij er alles aan hebben gedaan om hun leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden, doet dit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daar komt bij dat consumenten nu in een financieel stabielere situatie zitten mede door de substantiële afboeking die de kredietverstrekker heeft moeten doen.

3.11 Het belang van de consumenten bij verwijdering van de registraties is ook relatief beperkt, nu de registraties per 13 juni 2022 hoe dan ook zullen worden verwijderd. De registraties belemmeren de consumenten aldus nog een relatief korte periode bij het kopen van een huis, terwijl de kredietverstrekker er, zoals hiervoor is overwogen, een belang bij heeft dat de registratie de gehele termijn gehandhaafd blijft. De consumenten hebben ook niets gesteld waaruit blijkt dat het voor hen een probleem oplevert indien zij nog een aantal maanden moeten wachten met het kopen van een huis.

3.12 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consumenten. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

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. (…)