Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0617

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

Datum uitspraak	10 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Stellantis Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-codering. De kredietverstrekker heeft zich hiertegen verweerd. De commissie is van oordeel dat gegeven de omstandigheden het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de codering op dit moment niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De vordering van de consument wordt toegewezen met dien verstande dat de codering per 1 november 2023 verwijderd dient te zijn.

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) 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 professioneel gemachtigde de heer mr. H. J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

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 De consument heeft op 11 december 2015 bij de kredietverstrekker een private lease contract afgesloten voor in totaal € 12.490,- voor de duur van 12 maanden. Voor het betalen van de maandelijkse termijn € 309,87, heeft de consument een automatische incassomachtiging verstrekt.

2.2 Uit het door de kredietverstrekker overgelegde betalingsoverzicht volgt dat de maandtermijnen regelmatig betaald worden na de stornering van de automatische incasso.

2.3 De consument heeft de leaseovereenkomst tussentijds laten beëindigen. Na het inleveren van de auto op 9 augustus 2016 heeft de kredietverstrekker de eind-afrekening opgemaakt. De consument diende in dat verband nog € 1.429,56 aan de kredietverstrekker te betalen.

2.4 Over de betaling van deze eindafrekening is een betalingsregeling afgesproken. De kredietverstrekker heeft het innen van dit bedrag overgedragen aan de deurwaarder omdat de betaling van de eindafrekening door de consument uitbleef. Op 14 oktober 2016 heeft de kredietverstrekker de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten opnemen.

2.5 De consument heeft met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen van € 50,- per maand. Op 6 april 2020 heeft de consument de slottermijn van de vordering betaald en is deze datum in het CKI opgenomen als werkelijke einddatum.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de proportionaliteit van de codering. De consument vindt dat haar belangen bij verwijdering van de codering zwaarder moeten wegen dan het belang van de kredietverstrekker bij handhaving ervan. De consument heeft hiervoor de volgende argumenten aangedragen.

2.7 De consument heeft het leasecontract afgesloten toen zij haar baan nog had. Ze heeft het leasecontract vroegtijdig beëindigd toen ze haar baan kwijtraakte. Daarbij zou ze vanaf september 2016 starten met een opleiding. Toen de eindafrekening werd opgemaakt heeft ze aangegeven die nota niet in 3 termijnen te kunnen betalen. Omdat de kredietverstrekker hierover niet met de consument wilde meedenken heeft ze "het over laten gaan" naar het incassobureau. De consument ging er daarbij van uit dat het incassobureau wél open zou staan voor een betalingsregeling die bij haar mogelijkheden zou aansluiten. Met het incassobureau is vervolgens een betalings-regeling van € 50,- per maand afgesproken. De consument heeft in 2016/2017 gekampt met een depressie. Nadat ze eind 2017 een bijbaan had gevonden, kon ze op een redelijk stabiele basis de betalingsregeling nakomen.

En als dat niet lukte dan nam ze in de regel contact op met het incassobureau. De consument merkt op dat ze destijds te maken had met een schuldenpositie van € 9.000,- en dat zij alles zelf heeft afbetaald. Zij heeft niet voor een schuldsaneringstraject gekozen, iets wat andere mensen in een dergelijke situatie mogelijk wel gedaan zouden hebben. Sinds augustus 2020 is de consument schuldenvrij. Vanaf september 2019 na het afronden van haar opleiding in de kinderopvang, heeft ze een baan. Haar huidige arbeidscontract is een tijdelijk contract maar ze heeft al te horen gekregen dat ze in aanmerking komt voor een vast contract.

2.8 De consument wil samen met haar partner een woning kopen. De consument wil met haar partner een gezin stichten. Dit is echter lastig omdat de consument nu nog bij haar partner en diens familie inwoont. Vanwege hun gezamenlijke inkomen komen ze voor sociale huur niet in aanmerking. Huren in de vrije sector valt net buiten hun budget. In beide gevallen belemmeren de coderingen de consument. De vaste maandelijkse lasten van de consument bedragen € 580,-. De consument en haar partner hebben € 12.000,- aan spaargeld.

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 om?

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de coderingen vroegtijdig moet worden verwijderd omdat deze coderingen niet (langer) proportioneel zijn. De commissie is van oordeel dat in dit geval de belangen van de consument moeten prevaleren boven de belangen van de kredietverstrekker. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 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]

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

Belangenafweging

3.6 De belangen van de consument bij de verwijdering van de negatieve registraties zijn hiervoor weergegeven onder 2.7 tot en met 2.9.

3.7 De kredietverstrekker vindt dat de coderingen gehandhaafd moeten blijven. Allereerst omdat dat in het belang is van de kredietverstrekker en van een goed functionerend systeem van kredietregistratie zodat potentiële kredietverstrekkers de betaalhistorie van de consument bij de beoordeling van een kredietaanvraag kunnen betrekken. En ook omdat dit in het belang van de consument zelf is. De kredietverstrekker stelt voorts dat uit de door de consument gegeven toelichting volgt dat de oorzaak van de financiële problematiek terug te voeren is op persoonlijke omstandigheden maar dat die omstandigheden voor de kredietverstrekker oncontroleerbaar zijn. Verder stelt de kredietverstrekker dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de negatieve registraties aan het verkrijgen van een hypothecaire financiering in de weg staan. Het zou ook kunnen dat geen financiering wordt verstrekt vanwege andere omstandigheden zoals bijvoorbeeld het tijdelijke arbeidscontract. De kredietverstrekker wijst nog op de gestorneerde incasso's, het vroegtijdig inleveren van de auto, de financiële problemen van de consument, de duur van het incassotraject en de nog niet verstreken bewaartermijn van 5 jaar.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De kredietverstrekker wees er tot slot op dat uit jurisprudentie volgt dat het belang van de consument bij verwijdering van (terechte) BKR-registraties alleen in zeer bijzondere omstandigheden zwaarder weegt dan het belang bij handhaving daarvan. De wens om een huis te kopen valt hier niet onder, aldus de kredietverstrekker.

3.8 De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker hiermee onvoldoende heeft aangetoond dat haar belangen zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Hierbij overweegt de commissie het volgende.

3.9 De commissie acht het van belang dat de consument zelf het initiatief nam om de leaseovereenkomst tussentijds te beëindigen omdat ze voorzag dat ze vanwege het verlies van haar baan haar verplichtingen niet meer zou kunnen nakomen. En dat terwijl er op dat moment *geen* betalingsachterstanden waren. De betalingsproblemen ontstonden toen een betalingsregeling voor de eindafrekening moest worden afgesproken. De met de deurwaarder getroffen betalingsregeling sloot op haar betalingsmogelijkheden aan, aldus de consument. Verder wordt van belang geacht dat de consument de volledige vordering heeft afbetaald. En ook dat ze heeft toegelicht op eigen kracht haar betalingsproblemen te hebben opgelost. Dat zoals de krediet-verstrekker aanvoerde de betalingsregeling geruime tijd in beslag nam, doet hier in dit geval niet aan af. De consument verkeert vanaf september 2019 in rustiger vaarwater toen ze na afronding van haar studie ging werken. Ze verdient in de kinderopvang een goed inkomen. En verder voerde de consument aan dat ze vanaf augustus 2020 schuldenvrij is en inmiddels ook een spaarsaldo is opgebouwd. Van nog bestaande problematische betalingsproblemen is de commissie niet gebleken.

3.10 Van de bewaartermijn die is ingegaan per 6 april 2020 is inmiddels ruim drie jaar verstreken. De commissie stelt vast dat de consument vanaf die tijd heeft laten zien dat haar financiële situatie sterk is verbeterd. Verder wordt meegewogen dat er geen andere negatieve coderingen meer aan haar naam zijn gekoppeld. Dat de consument thans nog beschermd moet worden tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. En daarbij heeft de consument naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat de codering haar belemmert bij het afsluiten van een hypotheek of van een huurovereenkomst. Gelet op dit alles is er voor de commissie voldoende aanleiding om het belang van de consument bij de verwijdering van de codering zwaarder te laten wegen en de negatieve registratie per 1 november 2023 te laten verwijderen. Op dat moment is 3,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker de 2 codering op naam van de consument dient te laten verwijderen per 1 november 2023 uit het CKI van het BKR.

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 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 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl