Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0403
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen DEFAM
Datum uitspraak	: 17 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties op naam van de consument. De vordering tot verwijdering van die kredietregistraties of verkorting van de bewaartermijn is afgewezen. De commissie is van oordeel dat de belangen van DEFAM en andere kredietverstrekkers bij het behoud van deze registraties zwaarder moeten wegen, dan de door de consument aangedragen belangen.

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 heeft in juli 2007 bij DEFAM een consumptief krediet afgesloten van € 7.600,- en dat krediet in augustus 2007 verhoogt naar € 12.500,-.

2.2 DEFAM heeft vanwege een achterstand in de betalingsverplichtingen op 5 augustus 2008 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatie-systeem (verder: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (verder: BKR).

2.3 In de periode 2008 tot en met juni 2015 zijn er diverse betalingsregelingen afgesproken, die de consument niet of niet correct nakwam. DEFAM heeft de vordering op 20 juli 2015 opgeëist en de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Hierna heeft DEFAM de vordering voor verdere incassomaatregelen aan een deurwaarder overgedragen.

2.4 Na een tegen de consument gewezen vonnis in 2015 heeft de consument met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen en is de vordering op 10 oktober 2020 geheel afbetaald. Deze datum is in het CKI als werkelijke einddatum van de overeenkomst vermeld. De coderingen blijven in beginsel gehandhaafd tot 10 oktober 2025.

2.5 De door de consument op 4 november 2020 en op 13 januari 2021 ingediende verzoeken om de kredietregistraties te verwijderen, heeft DEFAM afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de BKR-registraties nog 5 jaar rekenend vanaf de beëindiging van het krediet in het CKI vermeld staan. De consument is van mening dat die BKR-registraties moeten worden verwijderd of de duur daarvan moet worden ingekort omdat deze disproportioneel zijn.

2.7 De consument heeft hiervoor de volgende argumenten aangevoerd:

- De achterstanden zijn ontstaan na een relatiebreuk en het de consument niet lukte om de (gezamenlijke) lasten, waaronder de lasten van het doorlopend krediet, te dragen.
- Hiernaast is de consument vóór de betalingsregeling in 2015 een periode werkloos geweest waardoor hij niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.
- De met de deurwaarder in 2015 afgesproken betalingsregeling is nagekomen waarmee de vordering (inclusief de bijkomende kosten) geheel en eerder dan gepland (dankzij de verkoopopbrengst van de voormalige gezamenlijke bewoonde woning) is betaald;
- Sinds de in 2015 afgesproken betalingsregeling, is de financiële situatie van de consument stabiel. De consument heeft vanaf die periode een vast arbeidscontract, een bovenmodaal inkomen, komt zijn betalingsverplichtingen na en heeft spaargeld opgebouwd.
- De consument die op dit moment over een dure huurwoning beschikt, wenst dichter bij zijn werk te wonen en daarvoor een woning aan te kopen waardoor zijn maandlasten lager zullen zijn en vermogen kan worden opgebouwd.

- De door de consument benaderde financiers hebben hem laten weten vanwege de kredietregistraties geen hypothecair krediet te willen verstrekken.

Het verweer

2.8 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of DEFAM de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR of de duur daarvan moet inkorten. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord en zij licht dat hieronder toe. Allereerst zal het toetsingskader worden geschetst om daarna de door partijen gestelde belangen tegen elkaar af te wegen.

Algemeen Reglement CKI

3.2 DEFAM is bij het BKR aangesloten en de tussen hen geldende rechten en verplichtingen zijn geregeld in het reglement CKI.[1] Hierin is bepaald dat DEFAM verplicht is om bepaalde feiten te melden aan het BKR. In dit geval heeft DEFAM voldaan aan haar verplichting het krediet te melden en actueel te houden.[2] Ook heeft DEFAM voldaan aan de verplichting te melden dat de consument niet aan zijn betalingsverplichting voldeed door een achterstandsmelding te laten plaatsen.[3] Verder heeft DEFAM voldaan aan de verplichting de bijzonderheidscode 2 te laten plaatsen nadat betaling van de gehele vordering van de consument is opgeëist.[4] En, tot slot, heeft DEFAM de werkelijke einddatum van de overeenkomst laten vermelden in het CKI na de volledige betaling van de vordering.

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de kredietregistraties op juiste gronden hebben plaatsgevonden, namelijk vanwege een betalingsachterstand sinds 2008 en het in één keer opeisen door DEFAM van de openstaande schuld in 2015.

Ook staat tussen partijen vast dat na rechterlijke tussenkomst in 2015 de consument met de deurwaarder een betalingsregeling heeft getroffen en de volledige vordering is betaald.

---

[1] De relevante bepalingen van het reglement CKI staan in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)[5]

3.4 De BKR-registraties zijn op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG)[6] verwerkingen van persoonsgegevens. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen[7]. DEFAM is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke.

3.5 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen[8]. De betrokkene heeft 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[9]. 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[10]

3.6 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft kort gezegd gesteld door de registraties te worden belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire financiering terwijl zijn financiële situatie al vanaf 2015 stabiel is. De kredietregistraties zijn disproportioneel omdat enig risico voor kredietverstrekkers of het risico van overkreditering niet aan de orde is, aldus de consument.

3.8 DEFAM heeft zich tegen dit verzoek verweerd en aangevoerd dat alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden besloten kan worden om BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. Hiervan is in dit geval echter geen sprake, aldus DEFAM.

---

[5] De relevante bepalingen van de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[7] Zie artikel 5 lid 1 AVG.
[8] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[9] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[10] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Ook dienen de registraties een belangrijk doel, namelijk het behoeden van de consument voor overkreditering en het beperken van financiële risico's bij kredietverstrekkers. Verder heeft DEFAM over het ontstaan van de achterstanden aangevoerd dat het krediet destijds alleen aan de consument en op basis van diens inkomsten en lasten is verstrekt. Het was daarmee de verantwoordelijkheid van de consument om zijn betalingsverplichting na te komen. Een verantwoordelijkheid die de consument al vanaf 2007 niet nakwam. Pas na overdracht van het dossier aan de deurwaarder in 2015 is de vordering in termijnen in 2020 geheel afbetaald. DEFAM acht de kans op herhaling groot en is van mening dat de betaalmoraal van de consument niet goed is. Het feit dat de consument na de verkoop van zijn woning over spaargeld beschikt, maakt dit niet anders, aldus DEFAM. Er is geen spoedeisend belang of een dringende noodzaak om de kredietregistraties te verwijderen. De consument beschikt over een woning. De argumenten van de consument om een woning te willen kopen om vermogen op te bouwen, veranderen hieraan niets. Redenen om de bewaartermijn te verkorten zijn er ook niet, aldus DEFAM.

3.9 De commissie volgt DEFAM in haar stellingen over het beperken van financiële risico's bij kredietverstrekkers die op de hoogte moeten zijn van het schuldenverleden van de consument. Daarnaast dient de consument te worden beschermd tegen overkreditering. De belangenafweging valt daarom in het nadeel van de consument uit. Daarbij is het volgende van belang.

3.10 De consument voert aan dat zijn financiële situatie vanaf 2015 al stabiel is en de vordering (inclusief de bijkomende kosten) volledig is betaald. Dit mag zo zijn maar daar staat tegenover dat er sprake is geweest van een langdurige betalingsachterstand (2008) en een substantiële schuld. Bovendien zijn er de nodige betalingsregelingen afgesproken waarvan de in 2015 afgesproken regeling pas tot stand is gekomen nadat de consument daartoe door een veroordelend vonnis was gedwongen. De regeling is relatief kort geleden afgerond. Het feit dat de consument vrijwel direct na de betaling van de laatste termijn in 2020 om verwijdering verzoekt, duidt niet op goed begrip van de consument van de consequenties van een langdurige en substantiële achterstand in diens nakoming van de betalingsverplichting. Alhoewel de commissie de wens begrijpt van de consument om een woning aan te kopen wordt diens belang nu niet doorslaggevend geacht. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.8 is overwogen weegt het belang van DEFAM en andere kredietverstrekkers in dit geval op dit moment nog zwaarder.

De commissie merkt wel op dat DEFAM mogelijk een andere afweging zal maken als de consument over enige tijd, bijvoorbeeld in de loop van 2023, (nog steeds) financieel stabiel is en een nieuw verzoek tot verwijdering van de kredietregistraties bij DEFAM indient.

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 2 weken 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, 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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend krediet) (RK);
(…).

Relevante bepalingen uit 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.
(…)