Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0350

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de registratie terecht is geplaatst. Het belang van ICS bij het in stand houden van de registratie weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. De vordering tot verwijdering van de registratie wordt afgewezen.

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

1.2 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 ICS; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van ICS en 6) de na dupliek ingediende stukken.

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 ICS 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 In maart 2007 heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten bij ICS met een kredietlimiet van € 2.000,- en een bijbehorende creditcard.

2.2 Tot april 2010 lopen de betalingen goed. In de periode vanaf april 2010 is er een achterstand ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het krediet. Op 1 februari 2011 is de consument per brief gesommeerd de uitstaande vordering te voldoen en is hem medegedeeld dat de kredietovereenkomst wordt opgezegd. In de brief staat, voor zover relevant:

> *"U heeft niet gereageerd op onze verzoeken uw betalingsverplichting na te komen. Uw betalingsachterstand is nu zo hoog opgelopen dat wij de relatie met u beëindigen.*
>
> *Uw World Card hebben wij inmiddels definitief geblokkeerd. Vanaf nu beschouwen wij elke transactie als misbruik. Wij stellen u hierbij officieel in gebreke en sommeren u de vordering van € 1.446,36 binnen vijf dagen na de datum bovenaan deze brief over te maken op bankrekeningnummer [rekeningnummer] onder vermelding van uw rekeningnummer [rekeningnummer]. Wij adviseren u hiervoor gebruik te maken van internetbankieren.*
>
> *Wilt u er tevens voor zorgen dat uw World Card, in vieren geknipt, binnen vijf dagen in ons bezit is. Als u dit nalaat, brengen wij u € 23,- boete per dag in rekening, overeenkomstig onze Algemene Voorwaarden.*
>
> *Wanneer u bovenstaande niet nakomt, zijn wij genoodzaakt onze vordering langs gerechtelijke weg te incasseren. Hieraan zijn meestal hoge kosten verbonden. Deze kosten komen voor uw rekening. overeenkomstig onze Algemene Voorwaarden. Ook zijn we dan volgens het reglement van Bureau Krediet Registratie (BKR) verplicht om uw betalingsachterstand te laten registreren bij BKR in Tiel. Deze registratie heeft negatieve gevolgen voor toekomstige kredietverstrekkingen. (…)"*

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft ICS het dossier op 18 april 2011 overgedragen aan een incassobureau. Op 11 november 2011 heeft ICS de consument opnieuw aangeschreven en hem verzocht het op dat moment openstaande bedrag van € 8.133,42 te voldoen. De consument heeft op 29 november 2011 per e-mail bezwaar gemaakt tegen de hoogte van het bedrag, waarna ICS de boete voor het niet terugsturen van de creditcard heeft verwijderd. Het openstaande bedrag bedroeg daarna € 1.636,11.

2.4 Op 23 maart 2012 en op 12 april 2012 heeft de consument ICS een voorstel gedaan tegen finale kwijting. Dat voorstel is door ICS afgewezen, omdat een onderbouwing ontbrak.

Op 30 mei 2012 heeft een door de consument ingeschakeld adviesbureau namens hem een voorstel gedaan tegen finale kwijting aan al zijn schuldeisers, waaronder ICS. Niet alle schuldeisers zijn daarmee akkoord gegaan, waardoor het voorstel niet is uitgevoerd.

2.5 Op 20 januari 2016 heeft de gemeente ICS geïnformeerd dat zij een schuldregelingsovereenkomst zijn aangegaan met de consument. In maart 2016 is opnieuw een voorstel tegen finale kwijting gedaan aan alle schuldeisers. Ook dat voorstel is niet door alle schuldeisers akkoord bevonden.

2.6 Op 17 augustus 2016 is de consument toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: Wsnp). De totale schuldenpositie bedroeg op dat moment € 343.128,78. Op 28 augustus 2018 heeft er een verificatievergadering plaatsgevonden en is door de consument een akkoord aangeboden aan alle schuldeisers. Dat akkoord is met de vereiste meerderheid aangenomen. Per die datum heeft ICS een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum laten registreren in het Centraal Informatie Kredietsysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.7 In september 2018 is het Wsnp-traject vroegtijdig beëindigd door de rechtbank.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie en stelt dat hij daarbij een dusdanig zwaarwegend belang heeft dat de registratie niet langer in stand mag blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- In 2010 kreeg de consument last van zware persoonlijke problemen, waaronder gezondheidsproblemen, een relatiebreuk en het verlies van zijn baan vanwege de kredietcrisis. Als gevolg hiervan zijn betalingsachterstanden ontstaan. De consument heeft geprobeerd in contact te blijven met alle schuldeisers en de schulden zo goed mogelijk op te lossen. Het is hem echter niet gelukt om aan alle financiële verplichtingen te voldoen. Van betalingsonwil is echter geen sprake geweest. Uiteindelijk is hij toegelaten tot de Wsnp, die hij op 6 september 2018 met een schone lei heeft afgerond.

- De consument heeft inmiddels een nieuw gezin. Zijn partner en hij zijn financieel stabiel met een vaste baan en een goed inkomen. Van andere schulden of betaalproblemen is geen sprake.

- De consument is hypotheekmakelaar en werkzaam in de financiële dienstverlening. Zijn werk doet hij grotendeels als zelfstandige. Om een eigen onderneming te starten heeft hij een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten nodig. De BKR-registratie vormt daarbij een probleem. Omdat hij door de registratie geen vergunning kan krijgen, kan hij zijn onderneming niet voortzetten en is hij genoodzaakt om in loondienst te werken. Daarnaast is hij door gezinsuitbreiding genoodzaakt op zoek te gaan naar een nieuwe woning. Hij heeft drie kinderen, waaronder een baby van acht maanden, die geen ruimte en geen eigen slaapplek hebben. Bovendien wil hij graag zijn vrijheid terug op het gebied van financiële zaken. De BKR-registratie belemmert hem hierin.

- De werkelijke einddatum van de BKR-registratie is 28 augustus 2018. Er is inmiddels al ruim vier jaar van de wettelijke bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Hij kan echter niet langer meer wachten.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of ICS de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat ICS dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat ICS op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] In het geval van de consument is door ICS een bijzonderheidscode 3 geregistreerd. ICS is verplicht een bijzonderheidscode 3 te laten registeren in het CKI van het BKR als zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt.[2]

Belangenafweging

3.3 Tussen partijen is niet in geschil of de registratie technisch juist zijn.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De consument heeft gesteld dat de registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. 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 uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. ICS 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. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (ICS) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

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 consument bij verwijdering daarvan.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat de schulden zijn ontstaan als gevolg van zware persoonlijke problemen. Zijn gezondheid verslechterde en hij is als gevolg van de kredietcrisis zijn baan kwijtgeraakt. Inmiddels is hij aan de betere hand. Hij heeft een nieuw gezin en een goede baan met een stabiel inkomen. Van schulden of betalingsproblemen is geen sprake meer. Door de BKR-registratie kan hij geen vergunning van de AFM krijgen voor zijn onderneming en is hij genoodzaakt in loondienstverband te werken.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Daarnaast zijn hij en zijn partner door gezinsuitbreiding genoodzaakt op zoek te gaan naar een grotere woning. Zijn drie kinderen hebben in de huidige woning geen eigen slaapplek. Het vinden van een gepaste woning lukt echter niet vanwege de BKR-registratie.

3.8 ICS heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registratie het volgende aangevoerd. De BKR-registratie is correct geplaatst. Aan de consument is een schone lei toegekend, waarna het openstaande bedrag door ICS is afgeboekt. Het verwijderen van de registratie zou geen juist beeld geven van het betaalverloop, wat haaks staat op het doel van het kredietregistratie en de zorgplicht van ICS. Het belang bij het in stand houden van de registratie weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan, aldus ICS.

3.9 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is met name van belang dat sprake is geweest van een zeer langdurige (ruim 10 jaar) en problematische schuldensituatie waarbij ICS de openstaande schuld uiteindelijk heeft moeten afboeken. Uit de stukken blijkt bovendien dat ICS niet de enige schuldeiser was die een bedrag heeft moeten afboeken en dat het door alle schuldeisers samen in totaal afgeboekte bedrag zeer aanzienlijk was. Dat de consument stelt inmiddels een stabiele financiële positie te hebben, is mede te danken aan deze afboekingen. Ook is (nog) geen sprake van een vast dienstverband, zo blijkt uit de door de consument overgelegde loonstrook. De wens van de consument om een grotere woning te kopen is gezien zijn persoonlijke situatie begrijpelijk. Het is de commissie echter niet gebleken dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen en/of dat de consument ook daadwerkelijk een concrete mogelijkheid heeft om een woning te kopen, waaraan enkel de BKR-registratie in de weg staat. Ook ten aanzien van het belang om zijn onderneming voort te zetten is niet gebleken dat sprake is van een noodsituatie die meebrengt dat de bewaartermijn van vijf jaar niet kan worden afgewacht. Zoals de consument zelf heeft gesteld, heeft hij immers een baan met een stabiel inkomen. Hoewel er op dit moment bijna vierenhalf jaar van de bewaartermijn is verstreken, rechtvaardigen de hiervoor genoemde omstandigheden een registratie voor vijf jaar.

3.10 Gezien het voorgaande, valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de bijzonderheidscode 3 wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

2. *De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*

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. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(…)