Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0852

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rabo Direct Financieringen B.V. gevestigd te Eindhoven, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	10 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft bij de kredietverstrekker een doorlopend krediet afgesloten in 2017. Hier is op een gegeven moment een achterstand op ontstaan. De kredietverstrekker heeft daarop de coderingen A, 2 en 3 laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie. De consument verzoekt om een belangenafweging. De commissie komt tot de conclusie dat de registratie niet disproportioneel is en wijst de vordering af.

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 mevrouw mr. M. van de Broek, kantoorhoudende te Leiden.

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 In maart 2017 heeft de kredietverstrekker een doorlopend krediet verstrekt aan de consument en zijn toenmalige echtgenote met een limiet van in eerste instantie € 15.000,-, die later is verhoogd naar € 50.000,-. Dit krediet heeft de kredietverstrekker in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 In 2020 heeft de consument enkele maanden in detentie gezeten en is de relatie tussen de consument en zijn echtgenote verbroken. De consument heeft de kredietverstrekker over deze gebeurtenissen op de hoogte gebracht en de kredietverstrekker heeft een betaalstop van drie maanden doorgevoerd. Deze betaalstop heeft de kredietverstrekker op verzoek van de consument met drie maanden verlengd, tot december 2020. In december 2020 heeft de consument contact opgenomen met de kredietverstrekker en aangegeven dat hij de maandtermijn van januari 2021 niet kon voldoen. De kredietverstrekker heeft kenbaar gemaakt dat de betaalstop niet verlengd kon worden. Daarna ontstaan verdere achterstanden in de termijnbetalingen op het krediet. Op 5 mei 2021 heeft de kredietverstrekker, na de consument daar enkele keren schriftelijk voor te hebben gewaarschuwd, in het CKI een achterstandscode A op naam van de consument laten plaatsen. Vervolgens heeft de kredietverstrekker de openstaande vordering opgeëist en het contract beëindigd. Als gevolg daarvan is de registratie per 22 mei 2021 met bijzonderheidscode 2 gekenmerkt. Vanwege het uitblijven van betalingen en de onmogelijkheid om een betalingsregeling te treffen, heeft de kredietverstrekker de vordering intern afgeboekt. De kredietverstrekker heeft dit in het CKI laten registreren door plaatsing van de bijzonderheidscode 3 per 3 mei 2022.

2.3 Onder meer op 29 april 2022 heeft de consument aan de kredietverstrekker gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. De kredietverstrekker heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties disproportioneel zijn en geen redelijk belang dienen. Hij voert daartoe het volgende aan:
- de consument is samen met zijn toenmalige partner eigenaar van een appartement en een huis. Het appartement gaat binnenkort in de verkoop en met de verkoopopbrengst kan de hypotheek die daarop rust en dit krediet volledig worden afgelost. De consument wil graag in het huis blijven wonen, zodat hij zijn kinderen kan ontvangen in een bekende omgeving.

Hiervoor moet de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid worden ontslagen dan wel moet de hypothecaire geldlening worden overgesloten. De coderingen belemmeren dit echter;
- de consument geeft toe dat er betalingsproblemen zijn geweest. Door een turbulente periode heeft de consument het een korte periode financieel zwaar gehad. Hij is vanaf het ontstaan van de betalingsproblemen in contact gebleven met de kredietverstrekker en heeft alles in het werk gesteld om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen;
- de financiële situatie van de consument is nu stabieler en hij heeft zijn andere schulden afbetaald. Hij heeft een baan, is bezig met de afwikkeling van de scheiding en wil zijn leven graag een positief vervolg geven.

2.5 De consument vordert verwijdering dan wel plaatsing van een herstelcodering.

Het verweer

2.6 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 in deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de kredietverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst. Zoals door de kredietverstrekker in het verweer is toegelicht, zal op het moment dat de vordering in zijn geheel is betaald de bijzonderheidscode 3 worden verwijderd. Ook wordt op dat moment de werkelijke einddatum bij de registratie geplaatst. De achterstandscodering en de bijzonderheidscode 2 blijven vanaf dat moment (in beginsel) nog vijf jaar zichtbaar in het CKI. De consument meent echter dat de negatieve registraties in het kader van de belangenafweging nu dienen te worden verwijderd. De krediet-verstrekker heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). 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 lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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.

De belangenafweging

3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.4.

3.7 De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Zij heeft daaraan toegevoegd dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit blijkt dat de registratie verwijderd moet worden. Los van de vraag welke rol de toenmalige partner van de consument bij de betaalachterstand heeft gespeeld, is de consument hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet. Na 30 juni 2020 heeft de consument geen enkele betaling verricht en van een korte schuldenproblematiek is geen sprake nu de financiële problemen al tenminste twee jaar duren. Daarbij heeft de consument nauwelijks gereageerd op verzoeken van de kredietverstrekker tot het aanleveren van gegevens met het doel het treffen van een betalingsregeling en bedraagt de opgeëiste vordering ruim € 53.000,-.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Verder heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat het haar onvoldoende duidelijk is of en in hoeverre de financiële situatie van de consument is verbeterd. Tot slot heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat de consument zijn belang bij verwijdering onvoldoende heeft onderbouwd.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in de schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. Daarbij is van belang dat de consument al lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet en sinds in ieder geval medio juni 2020 geen enkele betaling heeft gedaan. Er is sprake van een aanzienlijke schuldproblematiek. De commissie merkt daarnaast op dat de schuld nog niet is afgelost en de bewaartermijn van vijf jaar daardoor nog niet is aangevangen en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is. De stelling van de consument dat zijn financiële positie voor nu stabiel is, is niet af te leiden uit het enkele feit dat hij over een arbeidscontract beschikt. Hiertoe dient ook inzicht te worden verkregen in de vaste lasten van de consument en is het relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Dat de consument, zoals hij heeft gesteld, zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van de kredietverstrekker heeft genomen door altijd in contact te blijven, pleit in zijn voordeel maar leidt op dit moment, gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, niet tot een ander oordeel.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument zelf ook beschermd te worden tegen overkreditering gelet op het feit dat er sprake is van een aanzienlijke (en langdurige) schuldproblematiek en er al geruime tijd geen enkel bedrag is afgelost op de aanzienlijke schuld. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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 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.
(…)