Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0801

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument zijn de betalingsachterstanden en registraties ontstaan in een periode waarin hij te maken had met moeilijke persoonlijke omstandigheden en ziet zijn financiële situatie er inmiddels veel beter uit. Hij heeft gesteld dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties omdat hij nu samen met zijn partner een woning wil kopen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties nu nog moeten blijven staan. De vordering is 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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer A.C. Kamperman, bewindvoerder.

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 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 consument heeft op 13 december 2021 samen met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een geldlening van € 25.000,- afgesloten bij de geldverstrekker.

2.2 Door de scheiding en/of de persoonlijke omstandigheden van de consument zijn achterstanden ontstaan in de (terug)betalingstermijnen van de geldlening.

2.3 Op 28 januari 2022 en op 28 februari 2022 zijn de automatische incasso's van de betalingstermijnen mislukt. De geldverstrekker heeft op 4 februari 2022 en 5 maart 2022 betalingsherinneringen gestuurd naar de consument en zijn ex-partner.

2.4 Op 20 maart 2022 heeft de geldverstrekker een brief aan de consument en zijn ex-partner gestuurd over de openstaande betalingsachterstand. Daarbij zijn zij erover geïnformeerd dat de geldverstrekker verplicht is om een achterstand in betaling langer dan 60 dagen te melden bij de Stichting BKR. Op 20 april 2022 is opnieuw een brief door de geldverstrekker gestuurd met het verzoek om de achterstand te betalen.

2.5 Nadat vier maandtermijnen niet waren voldaan, heeft de geldverstrekker de lening per brief van 3 mei 2022 bij zowel de consument als de ex-partner opgeëist. Het uitstaande bedrag bedroeg op dat moment € 25.736,39

2.6 De consument is per 26 mei 2022 onder beschermingsbewind gesteld.

2.7 De consument en zijn ex-partner hebben in verband met hun scheiding de gezamenlijke woning verkocht en met de opbrengst, onder andere, de geldlening bij de geldverstrekker op 26 november 2022 in één keer afgelost.

2.8 Voor wat betreft de geldlening zijn de volgende BKR-registraties geplaatst:
- A-code per 20-04-2022 (achterstand);
- 2-code per 28-04-2022 (opeising);
- Werkelijke einddatum per 5 december 2022.

2.9 De bewindvoerder, heeft namens de consument, bij de geldverstrekker verzocht om de BKR-registraties te laten verwijderen. De geldverstrekker heeft het verzoek afgewezen waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.10 De bewindvoerder heeft toegelicht dat de consument een veteraan is die een aantal maal uitgezonden is geweest en dat hij door onder andere ernstige PTSS, psychosociale problematiek heeft ontwikkeld wat uiteindelijk ook heeft geresulteerd in het einde van zijn huwelijk in februari 2022. Omdat de ex-partner van de consument al ver voor de ontbinding van de huwelijksgemeenschap de woning met de kinderen had verlaten werd de (financiële) post niet meer geopend en werden betalingen niet meer of te laat verricht. Nadat de bewindvoerder in mei 2022 is benaderd en aangesteld voor het beheer van de geldzaken van de consument, heeft de bewindvoerder de schuldeisers van de consument op de hoogte gebracht van de situatie. Na verkoop van de woning konden, met de overwaarde, ook de schulden worden ingelost. De consument is met hulp van verschillende partijen aan zichzelf gaan werken en heeft een nieuwe relatie gekregen. Met zijn nieuwe partner huurt de consument momenteel een woning. De consument is daarnaast schuldenvrij en heeft een goede baan. De BKR-registraties staan echter in de weg aan hun wens om een hypothecaire geldlening te kunnen krijgen voor de aankoop van een woning. Volgens de consument dienen de coderingen niet meer het voorgeschreven doel dan wel staat het doel om andere kredietverstrekkers te waarschuwen voor de betalingshistorie van de consument niet meer in verhouding tot het belang van de consument bij verwijdering van deze registraties. De opmerking inzake overkreditering is volgens de bewindvoerder ook niet meer op zijn plaats, daar de consument onder bewind staat. De oude schulden van de consument zijn allemaal volledig betaald en nieuwe schulden zullen niet kunnen ontstaan. Een nieuwe hypotheek kan alleen met toestemming van de kantonrechter worden afgesloten. De consument is daarom van mening dat de BKR-registraties verwijdert moeten worden.

Het verweer

2.11 De geldverstrekker 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 de geldverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De geldverstrekker is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de geldverstrekker en het BKR worden geregeld in het reglement CKI.

De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De geldverstrekker is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 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 zwaarder wegen dan die belangen.[3] 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.[4] 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.[5]

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

Welke BKR meldingen moet de geldverstrekker doen?

3.5 De geldverstrekker is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de geldverstrekker verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de geldverstrekker de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8]

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als de geldverstrekker een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Uit de door de geldverstrekker gestuurde brieven blijkt dat er vanaf februari 2022 betalingsachterstanden zijn ontstaan en dat de consument meerdere keren is gewaarschuwd dat de geldverstrekker betalingsachterstand (van meer dan 60 dagen) dient te melden bij het BKR. Omdat de consument de vorderingen van de geldverstrekker niet (tijdig) heeft voldaan, mocht de geldverstrekker overgaan tot het bij BKR melden van de achterstand (A-code). Bij brief van 3 mei 2022 heeft de geldverstrekker de vordering opgeëist en een code 2 melding gedaan bij het BKR. De consument heeft de vordering uiteindelijk afbetaald op 26 november 2022, waarna een einddatum bij het BKR is geregistreerd. De consument heeft de technische juistheid van de registraties in dit geval ook niet betwist. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de geldverstrekker bij de handhaving daarvan. De commissie gaat daar echter niet in mee.

3.8 De consument heeft gesteld door de BKR-registraties te worden belemmerd bij het (mogelijk) verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. De consument heeft daarbij een reactie van zijn hypotheekadviseur overgelegd waaruit blijkt dat het niet mogelijk is om een hypothecaire geldlening te krijgen met zijn huidige (negatieve) BKR-registraties. Het verkrijgen van een hypothecaire geldlening om een woning te kunnen kopen is voor de consument belangrijk omdat hij en zijn (huidige) partner momenteel een hoog bedrag aan huur betalen en zij dit bedrag liever willen investeren in een gezamenlijke koopwoning. Volgens de geldverstrekker hebben andere kredietverstrekkers er echter (nog) belang bij om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie en betaalgedrag van de consument bij de afweging om al dan niet een krediet te verstrekken en heeft de consument onvoldoende (concrete) belangen aangevoerd die het zouden rechtvaardigen dat de BKR-registraties (nu al) zouden moeten worden verwijderd.

[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument door een zware persoonlijke periode in zijn leven is gegaan, in welke periode de betalingsproblemen zijn ontstaan, en dat hij sinds geruime tijd, kort gezegd, zijn leven weer op de rit heeft met een goede baan en zonder financiële problemen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit moment nog voldoende belang, die dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd. De registraties zijn terecht geplaatst (zie 3.6). Er is sprake geweest van het niet meer nakomen van betalingsverplichtingen en de consument heeft niet gereageerd op brieven van de geldverstrekker daarover. Hoewel aannemelijk is dat deze omstandigheden zijn ontstaan door de op dat moment moeilijke en heftige persoonlijke situatie van de consument, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico. De werkelijke einddatum dateert bovendien van nog geen jaar geleden (5 december 2022) waardoor pas een relatief korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De wens van de consument om een woning te kopen, is onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Hoewel zijn wens begrijpelijk is gelet op de door hem geschetste persoonlijke situatie, is niet gebleken dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen en/of dat de consument een concrete (financiële) mogelijkheid heeft om een woning te kopen waarbij enkel de negatieve BKR-registratie voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg zou staan. Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten verdient, kan ook nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. Dat geldt zeker nu de consument kennelijk nog onder bewind staat. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het niet uitgesloten dat de kredietverstrekker over enige tijd, bijvoorbeeld na een bewaarperiode van drie jaar, een andere afweging kan maken als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering echt nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de kredietverstrekker de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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