Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0621

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. R. Imhof, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	KPN Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen KPN
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de negatieve registraties in het CKI van BKR en verzoekt om verwijdering. Naar het oordeel van de commissie zijn de registraties technisch juist en zijn deze terecht geplaatst. Het belang van KPN bij het in stand houden van de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 KPN; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van KPN.

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 KPN 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 Op 4 september 2021 heeft de consument bij KPN voor de duur van 24 maanden een ‘Goederenkredietovereenkomst’ afgesloten met een kredietbedrag van € 360,- (hierna: het krediet) ter financiering van de aanschaf van een mobiele telefoon ter waarde van € 360,-.

Tevens heeft de consument op 4 september 2021 bij KPN een 'Overeenkomst mobiele aansluiting' afgesloten. De ingangsdatum van het krediet is de datum dat KPN de aanvraag van het krediet heeft bevestigd via zijn bemiddelaar.

2.2 KPN heeft het krediet op naam van de consument laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals KPN, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 De bij het krediet behorende verplichte maandbetalingen zijn via een automatische incasso geïncasseerd. In 2021 zijn er bedragen door de consument gestorneerd en zijn er achterstanden ontstaan. De eerste betalingsherinnering (28 september 2021) en tweede betalingsherinnering (18 oktober 2021), de aankondiging van de afsluiting (19 januari 2022) en eindafrekening (1 april 2022) zijn per post verzonden naar het adres dat de consument bij het aangaan van de overeenkomst in 2021 heeft opgegeven. KPN heeft de consument hierbij tevens gewaarschuwd dat bij een achterstand van meer dan 60 dagen KPN verplicht is de achterstand te melden bij BKR.

2.4 Op 15 januari 2022 heeft KPN de achterstand middels een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft KPN op 28 februari 2022 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (hierna: registraties) uit het CKI bij BKR.

2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat gezien de bijzondere omstandigheden van de consument deze disproportioneel zijn. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.7 De consument is het niet eens met de bedragen zoals vermeld op de facturen die hij heeft ontvangen. Tevens geeft hij aan nooit betalingsherinneringen te hebben ontvangen. Op 15 januari 2022 heeft KPN een achterstandscode A in het CKI laten plaatsen, maar de eindafrekening heeft hij pas bij brief van 1 april 2022 ontvangen. Dit is na de achterstands-melding in het CKI. Volgens de consument is dit niet correct. Daarbij geeft de consument aan dat hij voor 1 april 2022 al alle facturen had betaald, van drie maanden achterstand is nooit sprake geweest. Volgens de consument heeft KPN niet juist gehandeld en zijn de registraties daarmee onterecht geplaatst.

Het verweer

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

---

[1] De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

In deze zaak gaat het om de vraag of KPN de registraties moet verwijderen uit het CKI bij BKR.

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat KPN op grond van het tussen haar en het BKR geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[2] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij BKR te melden.[3] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is KPN verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief. KPN moet ook een melding bij BKR maken als zij de volledige vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[4] Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is geen vooraankondigingsbrief vereist.[5]

Zijn de registraties in overeenstemming met het reglement CKI?

3.2 De consument stelt dat de registraties niet in overeenstemming met het reglement CKI zijn. De commissie overweegt als volgt.

3.3 Uit de ingediende stukken concludeert de commissie dat KPN de registraties conform het reglement CKI heeft geregistreerd. KPN heeft de overeenkomst online afgesloten en deze ondertekend retour ontvangen. Hierop gelet is de commissie van oordeel dat de consument de overeenkomst heeft ontvangen en KPN op goede gronden het krediet op naam van de consument heeft geregistreerd.

3.4 Wat de achterstandscode A betreft, heeft het volgende te gelden. Bij brieven van 18 oktober 2021 (tweede herinnering) en 19 januari 2022 (afsluiting) heeft KPN de consument gewaarschuwd voor het laten plaatsen van de achterstandscode en geïnformeerd over de mogelijke gevolgen daarvan voor hem. KPN heeft kopieën van deze documenten overgelegd. KPN heeft gesteld dat de correspondentie zowel per post als via e-mails en sms-berichten naar de consument is verzonden. De consument heeft volgens KPN zelf contact opgenomen met KPN en met KPN een betalingsregeling afgesproken. De consument stelt echter dat hij geen brieven heeft ontvangen. Hij heeft alleen de eindafrekening van 1 april 2022 ontvangen.

---

[2] Artikel 10 lid 1 reglement CKI

[3] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI

[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI

[5] Artikel 13 lid 4 reglement CKI

Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen verklaring gegeven voor het feit dat hij kennelijk wel de eindafrekening heeft ontvangen, die naar hetzelfde adres is verzonden als de herinneringsbrieven en de afsluiting, maar de herinneringsbrieven en de afsluitingsbrief niet heeft ontvangen. Het ligt wel op de weg van de consument om hier een verklaring voor te geven. Verder heeft de consument onvoldoende betwist dat hij geen bericht per e-mail of sms heeft ontvangen. Ook heeft de consument onvoldoende betwist dat hij contact heeft opgenomen met KPN en een betalingsregeling heeft getroffen. De commissie gaat er daarom in het navolgende vanuit dat de consument de vooraankondiging heeft ontvangen en op de hoogte was. Het voorgaande leidt ertoe dat de A-codering met betrekking tot het krediet terecht is geregistreerd.

3.5 De 2-codering is naar het oordeel van de commissie eveneens terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte zou zijn geplaatst.

Uit het voorgaande volgt dat de registraties, die thans in het CKI vermeld staan, technisch juist zijn. Verwijdering van de coderingen A en 2 is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet verder 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.

3.7 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. KPN 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 (KPN) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[6]

3.8 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.

[6] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[7]

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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.9 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties staan hiervoor genoemd onder 2.7.

3.10 KPN heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties – kort weergegeven – het volgende aangevoerd. KPN benadrukt dat de consument de aan KPN verschuldigde betalingen niet heeft voldaan. Via automatische incasso zijn er weliswaar betalingen geïncasseerd, maar deze betalingen zijn vervolgens weer door de consument gestorneerd, waardoor de facturen weer open kwamen te staan. KPN heeft de consument hierover verschillende brieven, e-mails en sms-berichten gestuurd, maar ook na de brief (eindafrekening) van 1 april 2022 heeft KPN geen betaling ontvangen.

3.11 KPN heeft de overeenkomst inzake het krediet per post naar de consument verzonden. De overeenkomst is zowel door de consument als KPN op 4 september 2021 ondertekend en retour ontvangen. Dat de consument zowel de eerste en tweede herinnering en het bericht van afsluiting niet zou hebben ontvangen is niet aannemelijk geworden, temeer nu hij met KPN contact heeft opgenomen en een betalingsregeling met KPN heeft afgesproken. De consument is deze betalingsafspraak echter niet nagekomen, aldus KPN.

3.12 De commissie is van oordeel dat KPN met hetgeen hiervoor onder 3.13 en 3.14 is vermeld voldoende heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment te handhaven. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties, heeft de consument zijn belang bij het verwijderen van de registraties onvoldoende onderbouwd. Daarbij heeft de consument desgevraagd geen stukken overgelegd op grond waarvan de commissie kan concluderen dat hij nu financieel stabiel is. De consument dient om deze reden nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. Dat geldt des te meer nu de commissie heeft vastgesteld dat er nog meer negatieve registraties op naam van de consument staan. Het verzoek tot verwijdering van de registraties komt te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. De bewaarperiode is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie.

[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. 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 2024, 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 oktober 2023, 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 wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (...)

Artikel 12

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. (...)

Artikel 13

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

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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. (...).

Artikel 39

1. (...)
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.
   (...)