Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0371

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen BNP
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de door BNP geplaatste negatieve registraties (een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 met een werkelijke einddatum 17 januari 2024) in het CKI bij BKR. De consument stelt dat de registraties disproportioneel zijn en verzoekt primair om verwijdering van de registraties en subsidiair om verkorting van de bewaartermijn. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van BNP bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. De vorderingen worden 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 en 3) het verweerschrift van BNP.

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 BNP 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 april 2019 heeft de consument bij BNP een aflopend krediet afgesloten met een leningbedrag van € 23.000,- (hierna het krediet). Het krediet had een looptijd van 120 maanden. Het krediet is op naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder BNP, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. BNP heeft de consument diverse keren gewaarschuwd dat bij het niet betalen van de achterstand een achterstandscode A in het CKI zal worden geregistreerd hetgeen negatieve gevolgen kan hebben voor een eventuele hypotheek- of kredietaanvraag. Nadat tijdige betaling uitbleef heeft BNP op 5 augustus 2019 de achterstand bij BKR gemeld en een code A in het CKI laten registreren.

2.3 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft BNP de vordering opgeëist en op 26 augustus 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.4 Op 17 januari 2024 heeft de consument het krediet volledig afgelost en heeft BNP die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft aan BNP gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. De BNP heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert primair dat BNP de registraties verwijdert en subsidiair dat BNP de bewaartermijn van de registraties verkort. Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.7 De ontstane financiële problemen vloeien voort uit de relatiebreuk tussen de consument en zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner). In het verleden woonden de consument en de ex-partner samen in een koopwoning. In deze periode is hun dochter geboren. De relatie was echter allesbehalve stabiel en in mei 2018 kwam er definitief een einde aan hun relatie. De relatiebreuk viel de consument zwaar, niet alleen financieel, maar ook mentaal. De consument is toen verhuisd naar een koopwoning in Enschede, ver weg van de ex-partner. Deze woning heeft de consument mede kunnen financieren met zijn deel van de verkoop-opbrengst van de toenmalige gezamenlijke woning die in juli 2018 met een grote over-waarde was verkocht. Omdat er echter niet genoeg middelen overbleven om zijn woning in te kunnen richten en een bestaan op te bouwen, is hij onder meer het krediet aangegaan bij BNP. Na de relatiebeëindiging is er ook een geschil ontstaan rondom de zorg voor hun dochter. De ex-partner had besloten dat de consument zijn dochter niet meer mocht zien. Als gevolg van deze lastige periode is de consument het overzicht over zijn financiën verloren en zijn er aanhoudende achterstanden ontstaan, die uiteindelijk hebben geleid tot de registraties in het CKI.

2.8 Vanwege meerdere signalen dat de consument er moeite mee had aan zijn financiële verplichtingen te voldoen is de consument halverwege 2019 benaderd door de gemeente Enschede. Om zijn financiële problemen op te lossen heeft de consument zich toen aangemeld bij de toenmalige organisatie [naam organisatie] (hierna: Schuldhulp). De consument bleef echter worstelen met zijn depressieve gevoelens en heeft uit wanhoop zelfs een poging tot levensbeëindiging gedaan. Hierna is de consument opgenomen in een ziekenhuis. Gedurende de ziekenhuisopname heeft de consument voor enige vorm van steun, contact gezocht met een vrouw die later ook zijn huidige partner is geworden. Op een gegeven moment mocht de consument zijn dochter weer zien en werd zijn leven langzaamaan beter. De consument en zijn huidige partner hebben inmiddels samen een zoon en een dochter gekregen en zijn in 2023 getrouwd. Door de overeenkomst met Schuldhulp was de consument in de veronderstelling dat deze partij de financiële zorgen van hem had overgenomen. Aan het einde van het driejarige schuldhulptraject, bleek echter dat nog niet alle schulden waren voldaan en werd het traject met een jaar verlengd. Het jaar daarop ging Schuldhulp over naar Budgetbeheer. De consument heeft geweigerd om voor deze overgang te tekenen. Het was de consument namelijk duidelijk geworden dat zijn dossier niet naar behoren was behandeld en actieve schulden waaronder die bij BNP niet waren meegenomen in het traject, terwijl BNP juist één van de grootste schuldeisers was. De consument heeft daarom zelf actie ondernomen door contact op te nemen met Vesting Finance als incassorelatie van BNP (hierna: Vesting) wat uiteindelijk in januari 2024 tot een slotbetaling heeft geleid en waardoor de vordering aan BNP volledig is voldaan.

2.9 De consument heeft de wens een grotere woning aan te kopen in de buurt van zijn dochter, die bij de ex-partner woont en ook om dichter in de buurt van familie en vrienden te gaan wonen. De registraties belemmeren de consument in bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van woning. Sociale huur of een huurwoning in de private sector is gelet op het inkomen van de consument geen optie. De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. Hij beschikt over een vaste baan en geniet een goed inkomen. Daarnaast is de consument vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen. De consument betreurt het ontstaan van de schulden maar geeft aan geen wanbetaler te zijn en geen risico te vormen voor zichzelf of voor de financiële sector.

Het verweer

2.10 BNP 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 om?

3.1 In deze zaak gaat het primair om de vraag of BNP de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI en subsidiair of de bewaartermijn van vijf jaar moet worden verkort. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de BNP terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. BNP voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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 registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. BNP 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 registraties 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 (BNP) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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]

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

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 registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.7 tot en met 2.9.

3.8 BNP voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag.

3.9 BNP betreurt dat het ontstaan van de achterstand mogelijk een gevolg is geweest van de persoonlijke omstandigheden van de consument, dit zijn echter geen omstandigheden waardoor er volgens BNP gesproken kan worden van verminderde verwijtbaarheid. Er is sprake geweest van een problematische schuldenlast waarbij een schuldhulptraject doorlopen diende te worden. Wat betreft de stelling van de consument dat zijn financiële situatie inmiddels stabiel is, merkt BNP op dat het hebben van een inkomen niet zonder meer betekent dat er sprake is van een financieel stabiele situatie. Daarvoor zijn ook van belang: de uitgaven, consistent inkomen, de eventuele schulden en de financiële reserves. Hiervan is niet voldoende gebleken. Het is nog maar sinds kort dat de consument schulden-vrij is. De consument heeft de onderhavige schuld nog geen jaar geleden voor zijn verwijderverzoek voldaan. Van de vijf jaar dat de registraties in principe duren, is nog maar een relatief korte tijd verstreken. Kredietverstrekkers dienen bij een relatieve korte periode als deze, nog steeds op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument en de consument dient volgens BNP nog steeds beschermd te worden tegen overkreditering.

3.10 Het enkel hebben van een wens om een woning te kopen is niet voldoende om af te zien van de verplichte registratie. De in het geding zijnde registraties zijn niet de enige negatieve registraties op naam van de consument, het is daardoor maar de vraag of de consument geholpen is bij het verwijderen van de registraties van BNP. Voor BNP leidt dit alles tot de conclusie dat er op dit moment op geen enkele wijze een spoedeisend belang is aan de zijde van de consument om de registraties vroegtijdig te verwijderen en/of is dit in ieder geval onvoldoende door de consument onderbouwd, aldus BNP.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft BNP voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt.

Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een langdurige ernstige schulden-problematiek, de consument een schuldhulptraject is gestart en BNP uiteindelijk de vordering ter incasso heeft moeten overdragen.

3.13 In het voordeel van de consument spreekt dat hij, na de weigering van Schuldhulp nog werkzaamheden voor de consument te verrichten, zelf contact heeft opgenomen met Vesting en uiteindelijk de vordering geheel heeft voldaan. De commissie heeft daar ook waardering voor. Hoewel de commissie niet is gebleken dat de consument nu een betalingsachterstand heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat er sprake is van een (structureel) stabiele financiële situatie. Hiervoor heeft hij onvoldoende inzage gegeven in zijn uitgaven en heeft hij zijn spaarcapaciteit onvoldoende onderbouwd. Daarbij wordt van belang geacht dat van de bewaartermijn bij het krediet nog geen anderhalf jaar is verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Het verzoek tot verwijdering dan wel verkorting van de bewaartermijn komt te vroeg. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.14 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een andere woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.15 De commissie begrijpt dat de consument graag dichter in de buurt van zijn dochter, familie en vrienden wil gaan wonen en aan zijn toekomst wil bouwen. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas recent volledig is voldaan en dit niet de enige negatieve registratie op naam van de consument in het CKI is. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Vanwege al hetgeen hiervoor is overwogen, wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat BNP een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog) financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 april 2024, 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)