Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0098

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

Klacht ontvangen op	27 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	6 februari 2023
Aard uitspraak	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 (grotere) gezinswoning wil kopen en haar appartement voor samenwonen te klein is. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties 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 kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. van Gulik van Dynamiet Nederland.

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 De consument heeft op 17 april 2010 een kredietovereenkomst gesloten met Laser Nederland B.V., (destijds) handelend onder de naam Sygma Finance. Het betrof een overeenkomst van uitgesteld betalen voor een bedrag van € 4.990,00.

2.2 Bij akte van 30 maart 2017 is de (schuld)vordering door Qander Consumer Finance B.V. – voorheen genaamd Laser Nederland B.V. – verkocht aan Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., welke financiële dienstverlener bij Kifid is geregistreerd als onderaangeslotene van Vesting Finance Servicing B.V. die in deze klachtprocedure daarom is aangeduid als de kredietverstrekker.

2.3 In de kredietovereenkomst was het volgende opgenomen:

> *"**Uitgesteld Betalen***
> *De Kredietnemer heeft de mogelijkheid het Uitgesteld Betalen-bedrag voor de einddatum te betalen. Indien en voor zover het Uitgesteld Betalen-bedrag van € 4.990,00 niet op de einddatum 6 juli 2011 is bijgeschreven op (…) bankrekeningnummer (…) dan is op dat bedrag de hieronder genoemde variabele rente van toepassing vanaf de transactiedatum 17 april 2010. Het alsdan verschuldigde Uitstaand Saldo zal vanaf de einddatum worden geïncasseerd via de Rekening, waarop alsdan het hierna genoemde Maandbedrag en de variabele rente van toepassing zullen zijn. Het Maandbedrag bedraagt: 2% van het Uitstaand Saldo met een minimum van € 10,-. Effectief kredietvergoedingspercentage op jaarbasis: 15,00%. Dit rentepercentage is variabel."*

2.4 De consument heeft voor wat betreft het krediet in 2011/2012 betalingsachterstanden laten ontstaan en is daar door de (rechtsvoorgangers van) kredietverstrekker meerdere keren op gewezen.

2.5 Per 21 februari 2012 is in verband met de betalingsachterstand een A-codering gemeld bij het BKR. Op 11 april 2012 is bijzonderheidscode 2 geregistreerd omdat de gehele vordering op dat moment door de kredietverstrekker is opgeëist omdat de consument geen betalingen had gedaan.

2.6 Bij brief van 12 september 2017 heeft de kredietverstrekker verzocht het gehele openstaande bedrag van € 2.456,67 te betalen. Bij brieven van 21 en 28 september 2017 is nogmaals verzocht om de schuld te betalen. Volgens de consument stond hij op dat moment echter niet meer ingeschreven op het adres waar deze brieven naartoe zijn verstuurd. Van 2 februari 2015 tot 13 maart 2018 had de consument geen vaste woonplek meer. Hij was in die periode dakloos.

2.7 Sinds 2019 heeft de consument weer werk en sinds 2020 is hij in vaste dienst bij zijn huidige werkgever.

Nadien is de consument met zijn partner op zoek gegaan naar een koopwoning en daarbij is hij erachter gekomen dat hij nog een openstaande schuld had. Hij heeft toen contact opgenomen met de kredietverstrekker om een nieuwe betalingsregeling te treffen.

2.8 Per 26 oktober 2021 is de laatste betaling verricht waarna bij de BKR-registratie een (werkelijke) einddatum is geplaatst en de bewaartermijn van 5 jaar is gaan lopen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de kredietverstrekker zijn (negatieve) registraties laat verwijderen uit het BKR. De registraties zijn ontstaan door een samenloop van (persoonlijke) omstandigheden in een periode waarin sprake is geweest van een opeenstapeling van negatieve gebeurtenissen, zoals onder andere werkloosheid en een periode waarin hij dakloos was. Daardoor heeft hij niet aan zijn betalingsverplichtingen kunnen voldoen. De schulden zijn ook ontstaan toen hij in een totaal andere fase van zijn leven zat, toen hij pas 20 jaar oud was en in een werken-leren traject zat met een stabiel inkomen; op dat moment was het ook nog makkelijker om een relatief hoge financiering af te sluiten. Ten tijde van de economische crises verloor de consument zijn baan en kon hij niet meer aan zijn financiële verplichtingen voldoen. Meerdere factoren hebben er dan ook toe geleid dat de ontstane vordering op de achtergrond is geraakt en enige tijd heeft stilgelegen. Tot eind 2020 heeft de consument geen weet gehad van de geplaatste BKR-registraties en de nog openstaande vordering. Niettemin is de consument erin geslaagd om zijn leven weer op de rit te krijgen en is hij momenteel financieel gezien volledig stabiel en heeft hij een vast contract bij zijn huidige werkgever. Hij heeft verantwoordelijkheid getoond door de schuld netjes af te betalen. Ook de toekomstperspectieven zien er gunstig uit. De consument is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden of -problemen meer. Door de BKR-registraties wordt de consument echter belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor het kopen van een woning. De consument wil samen met zijn partner een geschikte woning kopen waarin zij kunnen samenwonen. Het appartement van de partner is daarvoor te klein en sociale huur is geen mogelijkheid omdat hun inkomens daarvoor te hoog zijn. Een huurwoning in de private sector is voorts geen redelijk alternatief omdat de huren bijzonder hoog zijn in de regio Den Haag. Daar komt bij dat de zoon van de consument uit een eerdere relatie bij hem wil komen wonen en dat niet kan vanwege de te krappe woonruimte. Zijn financiële situatie is op dit moment dusdanig stabiel dat er geen reden meer is tot twijfel en de BKR-registraties geen doel meer hebben. De consument vindt dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties dient te prevaleren boven het belang van de kredietverstrekker bij handhaving daarvan.

Het verweer

2.10 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 om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de kredietverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie gaat in eerst in op de regels die van toepassing zijn en of de registraties (technisch) juist zijn. Vervolgens gaat de commissie in op de belangenafweging.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 De kredietverstrekker is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de kredietverstrekker en Stichting 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 kredietverstrekker 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.

3.4 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]

---

[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.

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

Welke BKR meldingen moet de kredietverstrekker doen?

3.6 De kredietverstrekker is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting 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 kredietverstrekker 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 kredietverstrekker de betaling van het restant of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de kredietverstrekker een bedrag van € 250,00 of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting 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?

3.7 Uit de door de kredietverstrekker gestuurde brieven blijkt dat de kredietverstrekker de consument in 2012 heeft gewaarschuwd dat zij betalingsachterstanden meldt bij het BKR. Omdat de consument de vorderingen van de kredietverstrekker niet heeft voldaan, mocht de kredietverstrekker tot de BKR-registraties overgaan. De consument heeft de juistheid van de registraties verder ook niet betwist. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.8 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. Volgens de consument heeft hij met het door hem gestelde persoonlijke feitencomplex en de situatie met zijn gezin, voldoende aangetoond dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties prevaleert boven het belang van de kredietverstrekker bij de handhaving daarvan. De commissie gaat daar echter niet in mee.

3.9 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 nog in stand te houden.

---

[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Er is sprake geweest van een langdurige betalingsachterstand, waarbij onder meer betalingsregelingen niet correct zijn nagekomen en de consument de vordering uit het oog is verloren. Hoewel de commissie uit de argumenten van de consument begrijpt dat hij destijds door moeilijke persoonlijke omstandigheden in de schuldsituatie is terechtgekomen, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico. Dat geldt ook voor het feit dat de consument enkele jaren geen (vast) adres heeft gehad waardoor brieven van de kredietverstrekker hem niet hebben bereikt. De kredietverstrekker mocht uitgaan van de bij haar (laatst) bekende adresgegevens van de consument.

3.10 De werkelijke einddatum dateert bovendien van nog geen anderhalf jaar geleden (26 oktober 2021) 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. 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 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?

3.11 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 en de registratieduur niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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