Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0452 (mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting Finance
Datum uitspraak	: 31 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de achterstand is ontstaan als gevolg van het verloop van zijn echtscheiding en dat hij nu belang heeft bij verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de registraties en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Vesting Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting Finance.

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 heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2006 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een doorlopend krediet van € 3.300,- afgesloten bij DSB Bank (hierna: het krediet). Na haar faillissement in 2009, handelde DSB Bank onder de naam Finqus. Intrum Nederland B.V. heeft het krediet van Finqus overgenomen. Vesting Finance is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Intrum Nederland B.V. de afhandeling van de BKR-registratie.

2.2 Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals Vesting Finance, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.3 In 2018 zijn de consument en de ex-partner gescheiden. In januari 2019 heeft de consument met zijn nieuwe partner een woning gekocht en daartoe hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten.

2.4 In de tweede helft van 2019 ontstond er een achterstand in de betalingen voor het krediet. Finqus heeft de consument en de ex-partner hierover verschillende brieven gestuurd, onder meer op 5 oktober 2019. In een brief van 5 december 2019 heeft Finqus aangekondigd dat het krediet in zijn geheel wordt overgedragen aan een incassobureau als de consument en zijn ex-partner niet binnen vijf dagen de achterstand van € 405,10 zou betalen. In diezelfde brief heeft Finqus benoemd dat, als de achterstand nog niet gemeld is bij BKR, zij verplicht is dat alsnog te doen.

2.5 Op 5 december 2019 heeft Finqus de achterstand met een code A laten registreren in het CKI.

2.6 Nadat de achterstand vervolgens niet hersteld werd, is het saldo van het krediet opgeëist. Deze opeising is op 3 maart 2020 met een code 2 geregistreerd in het CKI.

2.7 Op 2 april 2021 is het volledige krediet afgelost. Er is daarom op die datum een werkelijke einddatum van het krediet geregistreerd in het CKI.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat Vesting Finance de BKR-registraties laat verwijderen, omdat die volgens de consument onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd.

2.9 De consument heeft tot november 2019 altijd keurig aan al zijn verplichtingen uit hoofde van het krediet voldaan. Doordat zijn ex-partner nergens aan wilde meebetalen en zij onterecht enorme bedragen aan alimentatie eiste, kon hij de lasten voor het krediet op een gegeven moment niet betalen. Er stond geld gereserveerd bij een verzekeringsmaatschappij en daarmee zou het krediet afgelost kunnen worden, maar de ex-partner wilde hier niet aan meewerken.

2.10 De consument heeft de opeising proberen te voorkomen, door herhaaldelijk contact op te nemen met Finqus. Hij heeft uitgelegd dat zijn ex-partner niet meebetaalde, dat hij geld verwachtte van de verzekeringsmaatschappij en dat zijn ex-partner ook daaraan niet meewerkte. De consument heeft na de opeising een betalingsregeling getroffen met Vesting Finance, maar dat was niet op te brengen voor de consument. Uiteindelijk is de ex-partner ertoe te bewogen ook betalingen te verrichten voor het krediet. Twee maanden later kwam het bedrag van de verzekeringsmaatschappij vrij en kon het krediet worden afgelost.

2.11 De consument en zijn huidige partner willen hun woning graag verbouwen, want er moet een nieuwe keuken in en zij willen nog wat veranderingen doorvoeren omdat zij nu een groot gezin hebben. De woning heeft een overwaarde van € 100.000,-, dus wat dat betreft is het volgens de consument geen probleem om de hypothecaire geldlening te verhogen met een bouwdepot. Vanwege de code 2 wil de hypotheeknemer echter geen bouwdepot verstrekken. Dit terwijl de consument en zijn partner totaal geen schulden hebben en keurig aan hun verplichtingen voldoen. Nu wordt niet alleen de consument belast met de situatie die in de echtscheidingsperiode ontstond, maar zijn huidige partner ook.

Het verweer

2.12 Vesting Finance heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De uitgangspunten

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Vesting Finance de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie stelt daarbij voorop dat Vesting Finance als zakelijke klant op grond van het reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[1] Ook is zij verplicht melding te maken als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Zakelijke klanten moeten ook een melding maken bij het BKR als zij betaling van de gehele vordering van een consument hebben geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat DSB Bank het krediet aan de consument (en zijn ex-partner) heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI. Ook is niet in geschil dat de negatieve registraties terecht zijn geplaatst. De commissie gaat er daarom van uit dat de registraties technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Nu de registraties technisch juist zijn, zal de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.4 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 (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting Finance 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.

---

[1] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

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.[4]

3.6 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.[5]

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 In overwegingen 2.9, 2.10 en 2.11 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.9 Vesting Finance 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 voor andere kredietaanbieders.

3.10 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van Vesting Finance bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. De achterstand is weliswaar ontstaan in de periode dat de consument in echtscheiding was, maar dat leidt niet tot de conclusie dat hij in het geheel geen rol gehad heeft in het ontstaan en voortduren van de achterstand. Verder begrijpt de commissie dat de consument en zijn huidige partner een verbouwing willen uitvoeren, maar het is niet gebleken dat deze wens voortkomt uit een zodanige noodzaak dat die, in samenhang met de overige omstandigheden, verwijdering van de registraties rechtvaardigt.

[4] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Daarbij is van belang dat het openstaande bedrag ongeveer een jaar geleden is voldaan, wat nog niet zo lang geleden is. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering van de registraties dan ook te vroeg. De conclusie luidt dat Vesting Finance de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement CKI 2021

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.

<u>De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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.
(…)