Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0682

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Next Finance B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	11 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	vordering afgewezen
Bijlage	relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft bij de kredietverstrekker een doorlopend krediet afgesloten per 28 mei 2010. Hier is op een gegeven moment een achterstand op ontstaan. De kredietverstrekker heeft daarop de consument geregistreerd in het CKI van de Stichting BKR met de coderingen A en 2. De consument verzoekt om een belangenafweging. De commissie komt tot de conclusie dat de consument zijn standpunten onvoldoende heeft onderbouwd en de standpunten van de kredietverstrekker onvoldoende heeft weerlegd. De vordering wordt afgewezen.

1. 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 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 de heer mr. N. Tewarie, Openboekhouder B.V.

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 bij (de rechtsvoorganger van) de kredietverstrekker een doorlopend krediet afgesloten op 28 mei 2010. Vanaf juli 2012 zijn achterstanden ontstaan.

2.2 De kredietverstrekker heeft op 3 november 2012 de achterstandscodering A (Achterstand) geregistreerd en op 28 maart 2013 de bijzonderheidscodering 2 (Opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: 'CKI') van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'Stichting BKR').

2.3 De laatste afbetaling van het krediet heeft op 20 april 2021 plaatsgevonden. Dit is de datum die de kredietverstrekker ook in het CKI heeft geregistreerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI van het BKR. De consument vordert ook € 10.000,00. Zoals de commissie het begrijpt is dit een schatting van de schade die vanaf juni 2022 ontstaat als de consument zijn oude auto moet inleveren.

2.5 De consument is van mening dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij zijn betalingsachterstand inmiddels volledig heeft hersteld. De consument wil graag een auto leasen in verband met de werkzaamheden die de consument uitvoert, maar dat is volgens de consument op dit moment niet mogelijk vanwege de registraties. De werkgever van de consument heeft gedreigd met ontslag als de consument niet (meer) mobiel is. Hierdoor zou de consument opnieuw in de problemen kunnen komen, terwijl zijn financiële situatie nu stabiel is. Ter ondersteuning hiervan heeft de consument loonstroken van drie maanden overgelegd. Er is dan ook voldoende grond om de registratie te verwijderen, getuige een uitspraak van de rechtbank Amsterdam (Rb. Amsterdam 22 april 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:3161). Daarnaast kan de consument geen hypotheek afsluiten om een huis te kopen. De consument wordt dus onevenredig in zijn belangen geschaad.

Het verweer

2.6 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

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de kredietverstrekker voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties uit het CKI van de Stichting BKR. De commissie merkt daarbij op dat de klacht van de consument in de eerste instantie ook gericht was op de juridische juistheid van de registraties, maar in repliek heeft de consument deze mening bijgesteld en opnieuw verzocht om een belangenafweging. De commissie gaat dus alleen in op de belangenafweging.

3.2 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens van de consument in. Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag. 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij deze 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 op grond van artikel 17 AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

Zijn de belangen van de consument voldoende meegewogen?

3.3 De consument heeft het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de registraties in het CKI van de Stichting BKR. De consument betoogt dat hij onevenredig in zijn belangen wordt geschaad doordat hij geen auto kan leasen waardoor hij zijn baan zal verliezen. Ook wil de consument graag een huis kopen, maar kan hij geen hypotheek krijgen.

3.4 De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument. Bij een belangenafweging moeten de belangen van de kredietverstrekker afgewogen tegen de belangen van de consument bij een verwijdering van de registraties. Verschillende aspecten zijn daarbij van belang, zoals de hoogte van de vordering, de houding van de consument en de duur van de registraties. Daaruit blijkt dat de vordering, die hoog was, slechts iets meer dan een jaar geleden is voldaan waarbij de kredietverstrekker een lang incassotraject heeft moeten afleggen om de vordering voldaan te krijgen.

Daarnaast heeft de kredietverstrekker gesteld dat de meeste betalingen niet door de consument zijn gedaan, maar door de ex-partner van de consument. De consument heeft tegen deze stellingen van de kredietverstrekker niets ingebracht noch een nadere verduidelijking gegeven over de situatie waar de consument in zit en heeft gezeten, ondanks dat hij daartoe wel de gelegenheid heeft gehad in repliek.

3.5 Volgens de kredietverstrekker heeft de consument niet aangetoond dat er sprake is van een stabiele financiële situatie. Daarover merkt de commissie op dat de consument weliswaar drie loonstroken heeft overgelegd, maar daaruit blijkt niet noodzakelijk een stabiele financiële situatie. De vertegenwoordiger van de consument heeft in de klacht aangegeven meer te kunnen laten zien over de financiële situatie van de consument, maar heeft – ondanks de stellingen van de kredietverstrekker in verweer – nagelaten deze nadere onderbouwing over de financiële situatie van de consument te overleggen toen hij daartoe gelegenheid kreeg in repliek.

3.6 Tot slot stelt de consument dat hij onevenredig wordt geschaad in zijn belangen, omdat hij met de registraties geen leasecontract of hypotheek kan afsluiten waardoor hij zonder auto komt te zitten. De werkgever van de consument heeft volgens de consument aangegeven de arbeidsovereenkomst op te zeggen als de consument geen auto heeft. De consument heeft echter onvoldoende aangetoond dat hij als gevolg van de registraties geen leasecontract of hypotheek kan aangaan. Hij heeft slechts één afwijzing van een leasemaatschappij overgelegd waarbij de leasemaatschappij niet aangeeft dat de afwijzing gebaseerd is op de registraties van de consument. De andere door hem overgelegde afwijzing is niet afkomstig van een leasemaatschappij. Verder heeft de consument niet aangetoond dat zijn arbeidscontract wordt opgezegd als hij geen auto heeft. De consument heeft op deze punten dan ook onvoldoende duidelijkheid verschaft.

3.7 De slotsom is dat de consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn eigen standpunten en dat hij de standpunten van de kredietverstrekker onvoldoende heeft weerlegd. De aangevoerde feiten – of het gebrek daaraan – leiden ertoe dat de commissie niets anders kan dan de klacht ongegrond verklaren. De consument vordert € 10.000,00 aan schadevergoeding. Omdat de klacht van de consument wordt afgewezen komt de commissie aan een beoordeling van deze vordering niet toe.

Conclusie

3.8 De commissie komt tot de conclusie dat er onvoldoende aanleiding is om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten vallen. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 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 1 maand 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.

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. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. „persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

a. worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");

b. voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");

c. toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d. juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e. worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f. door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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.

(…)