Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0588

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietgever
Datum uitspraak	11 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over A- en H-codering in het CKI. Hij vindt dat de registraties niet proportioneel zijn, omdat de achterstand maar korte tijd bestaan heeft en niet in verhouding staat tot de huidige situatie. De consument heeft gesteld dat zijn financiële situatie verbeterd is en dat hij nu belemmerd wordt in het aangaan van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden. Daarbij is onder meer van belang dat inmiddels meer dan vier en een half jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken is. Bovendien was de achterstand relatief klein en is die snel weggewerkt door de consument.

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 kredietgever; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietgever.

De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn hypotheekadviseur de heer [naam 1]. De kredietgever is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

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 de kredietgever 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 is vennoot in een vennootschap onder firma (Vof). De Vof heeft in januari 2017 een financial leaseovereenkomst voor een auto afgesloten bij de rechtsvoorganger van de kredietgever (hierna: het krediet). Op grond van deze overeenkomst was de Vof gehouden om het krediet in 48 maandelijkse termijnen van € 363,92 af te lossen en aan het einde van die periode een slotbedrag van € 3.863,92 te voldoen aan de kredietgever. Daarna zou het eigendom van de auto overgaan op de Vof. Als vennoot was de consument hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de kredietovereenkomst.

2.2 Het krediet is op naam van de consument 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 de kredietgever, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.3 De eerste incasso van 1 maart 2017 voor het krediet werd gestorneerd door de Vof. In de maanden daarna werden nog acht betalingen gestorneerd en drie betalingen verricht. Per oktober 2017 was er toen een achterstand van drie termijnen in de betalingen van de Vof aan de kredietgever. De kredietgever heeft de achterstand per 10 oktober 2017 met een code A laten registreren in het CKI. Ongeveer twee weken later werd de achterstand hersteld door de Vof. Per 26 oktober 2017 heeft de kredietgever een herstelcode H laten registreren. Na het herstel van de achterstand zijn nog vier incasso's gestorneerd, in november 2017, september 2018, november 2018 en april 2019.

2.4 In februari 2021 werd de slottermijn betaald. Aanvankelijk werd ook deze betaling gestorneerd, maar later werd de betaling alsnog verricht. Naar aanleiding hiervan heeft de kredietgever 1 februari 2021 als werkelijke einddatum in het CKI van het BKR geregistreerd.

2.5 De consument heeft, met behulp van zijn hypotheekadviseur, een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij een bank (hierna: de bank). De bank heeft op 22 november 2021 per e-mail bericht dat de aanvraag werd afgewezen. In reactie hierop heeft de hypotheekadviseur op 23 november 2021 gevraagd of de bank de redenen voor de afwijzing kan weergeven. De bank heeft in reactie hierop een e-mail gestuurd naar de adviseur, waarin opgenomen is:

> *"De reden van de afwijzing is een combinatie van de volgende punten:*
> *- Herstelde A codering*
> *- Aanvragers gaan €1.600 in maandlasten omhoog*

- *Na verstrekking weinig eigen middelen achter de hand*
- *Uit de aangeleverde documenten blijkt niet dat aanvragers afgelopen jaren hebben gespaard*
- *Zelfbouw*
- *Zakelijk inkomen, werken in hetzelfde bedrijf*
- *Voor zelfbouw is de LTV vrij hoog"*

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de kredietgever de negatieve BKR-registraties laat verwijderen. Volgens de consument zijn de registraties niet proportioneel en daarvoor heeft hij de volgende argumenten naar voren gebracht.

2.7 De achterstand was volgens de consument zeer klein en binnen enkele dagen hersteld. Bovendien zijn de BKR-registraties alweer meer dan vier jaar geleden geplaatst.

2.8 De consument heeft belang bij verwijdering van de BKR-registraties omdat hij met zijn vrouw een nieuwe woning wil kopen. De BKR-registraties belemmeren hen daarin.

Het verweer

2.9 De kredietgever heeft de volgende verweren gevoerd.

2.10 Volgens de kredietgever is het van belang dat het CKI een weergave van de werkelijkheid biedt. Het gaat het om een aanzienlijk krediet en de wanbetaling is ernstig geweest. De BKR-registraties schetsen volgens de kredietgever een milde afspiegeling van alle problemen die zich voorgedaan hebben bij de krediet-overeenkomst. Hij heeft erop gewezen dat direct na ingang van het krediet betalingen gestorneerd werden en dat in totaal veertien van de 48 termijnen gestorneerd zijn (zie overwegingen 2.3 en 2.4).

2.11 De consument heeft de wens om een woning te kopen, maar ook met registraties is het mogelijk om een hypothecaire geldlening af te sluiten. Bovendien is de wens om een woning te kopen op zichzelf geen zwaarwegend belang en had de bank in totaal zeven redenen om de aanvraag van de consument af te wijzen (zie de e-mail van de bank in overweging 2.5).

2.12 De kredietgever heeft erop gewezen dat niet bekend is hoe de achterstand ontstaan is. Verder vindt de kredietgever dat de consument geen blijk van zelfinzicht geeft. Volgens de kredietgever is de financiële situatie van de consument aanzienlijk minder stabiel dan hij suggereert. De consument heeft geen eigen middelen achter de hand, heeft niets gespaard en verdient samen met zijn partner een inkomen als zelfstandige in hetzelfde bedrijf. Bovendien gaan de maandlasten fors omhoog als de consument de gewenste financiering aangaat.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietgever de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat uit de belangenafweging volgt dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.3 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.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietgever 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. 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.[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 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. 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]

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 BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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

De belangenafweging

3.7 De consument heeft gesteld dat de achterstand enkele honderden euro's bedroeg en binnen korte tijd is terugbetaald. Dit staat volgens hem niet in verhouding tot zijn huidige aanvraag voor een hypothecaire geldlening van ruim € 500.000,-, waarbij € 80.000,- aan spaargeld wordt ingelegd.

3.8 In reactie op het verweer van de kredietgever heeft hij hieraan toegevoegd dat de situatie nu niet vergelijkbaar is met de situatie waarin de achterstand ontstond. Tegenwoordig is de onderneming van de consument in een andere sector actief en zien de cijfers er heel anders uit dan voorheen. De consument en zijn vrouw hadden in 2021 een belastbaar inkomen van meer dan € 300.000,-. De kans op herhaling is hierdoor volgens de consument nihil.

3.9 Verder heeft de consument toegelicht dat de achterstand ontstond in de periode dat de Vof een moeilijke tijd doormaakte. De consument deed steeds zijn uiterste best om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, ondanks dat er regelmatig weinig geld op de rekening stond. Dit kwam doordat opdrachtgevers van de Vof laat uitkeerden, terwijl kosten vooraf worden gemaakt. De Vof heeft eenmaal te lang geen betalingen verricht, maar vervolgens zijn de vennoten onmiddellijk wakker geworden en hebben zij de achterstand hersteld. Er was toen door onduidelijkheden in de administratie van de opdrachtgever enige tijd niets uitgekeerd.

3.10 In verband met het verweer van de kredietgever dat het ondanks BKR-registraties mogelijk moet zijn om een hypothecaire geldlening af te sluiten, heeft de consument het volgende naar voren gebracht. Hoewel banken zeggen leningen te verstrekken ondanks BKR-registraties, zorgt het volgens de hypotheekadviseur van de consument altijd voor een heftige afronding van dossiers. BKR-registraties tellen wel degelijk zwaar mee voor een beslissing. In het onderhavige geval vormden de BKR-registraties volgens de consument een belangrijk punt in de beslissing van de bank om de aanvraag af te wijzen. De overige punten hadden namelijk grotendeels weggenomen kunnen worden.

3.11 Voor de kredietgever is het belang van instandhouding van de registraties gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.12 In reactie op de stukken over de onderneming van de consument heeft de krediet-gever nog naar voren gebracht dat prognoses niet veel zeggen. Ten eerste omdat prognoses geen garanties bieden en ten tweede omdat niet bekend is waarop de prognoses gebaseerd zijn.

3.13 De commissie is van oordeel dat de kredietgever onvoldoende heeft aangetoond dat de door hem genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties nog langer in stand te houden. Daarbij is het volgende in aanmerking genomen.

3.14 De commissie is van oordeel dat de achterstand in 2017 relatief klein was en dat van belang is dat die achterstand snel weggewerkt is. Na de achterstand in 2017 zijn weliswaar enkele betalingen gestorneerd, maar er is geen nieuwe achterstand ontstaan die in aanmerking kwam voor een A-codering bij het CKI. De hypotheekadviseur heeft gesteld dat de registraties ervoor zorgen dat een aanvraag voor een hypothecaire geldlening moeizaam verloopt en dat is aannemelijk. Overigens heeft de consument niet alleen prognoses overgelegd, maar ook gerealiseerde jaarcijfers. Al met al staat het voor de commissie vast dat financiële situatie van de consument inmiddels verbeterd is. Nu meer dan vier en een half jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken is, brengt het belang bij instandhouding van de registraties gelet op het voorgaande onvoldoende gewicht in de schaal.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietgever binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscodes op naam van de consument laat verwijderen.

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

In deze bijlage: relevante bepalingen uit het Reglement CKI en uit de AVG.

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 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

(…)

5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

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 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.

(…)