Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0477
(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak	: 7 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI bij het BKR van de bijzonderheidscodes A en 2. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de coderingen A en 2 terecht in het CKI zijn geplaatst. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de consument dient te prevaleren boven het belang van Defam. De commissie beslist dat Defam de coderingen A en 2 uit het CKI dient te laten verwijderen. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Defam; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Defam.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en Defam 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 2002 heeft de consument bij Direktbank (hierna ook: Defam), rechtsvoorgangster van Defam, een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten van € 15.000,- met een maandtermijn van € 300,-.

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. In april 2003 heeft Defam de achterstand gemeld bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) en een code A laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI). Om de achterstand in te lopen en een overdracht van het dossier voor incasso aan de gerechtsdeurwaarder te voorkomen, hebben in 2004 de betalingen plaatsgevonden via het salaris van de consument.

2.3 Vanwege het opnieuw uitblijven van betalingen heeft Defam op 26 juni 2007 voor de tweede keer een code A gemeld, waarmee de code A uit 2003 is vervangen. De achterstand is op dat moment € 7.200,-. In 2007 heeft Defam een nieuwe betalingsregeling met de consument getroffen, waarbij wederom de maandtermijnen via het salaris van de consument zijn ingehouden. In 2008 heeft Defam, naar aanleiding van de situatie waarin de consument zich op dat moment bevond, de maandtermijn verlaagd naar € 200,-. Vanaf 2009 heeft Defam nog vier maandtermijnen ontvangen, daarna hebben er geen betalingen meer plaatsgevonden. Als gevolg hiervan heeft Defam op 29 september 2011 de gehele vordering van € 10.070,22 opgeëist en in het CKI een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen. Vervolgens heeft Defam het dossier overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder.

2.4 In 2013 heeft de consument zich aangemeld voor schuldhulp. In 2015 is de consument failliet verklaard en op 24 mei 2018 is het faillissement formeel beëindigd. Op die datum heeft de consument de gehele vordering voldaan en is door Defam een werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. De registraties zullen op grond van de vijfjaarstermijn tot 24 mei 2023 zichtbaar zijn.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van bijzonderheidscodes A en 2 die in het CKI zijn geplaatst. Daarnaast heeft de consument een bedrag van € 10.000,- gevorderd als vergoeding voor de door hem geleden financiële schade.

Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de bijzonderheidscoderingen zwaarder wegen dan de belangen van Defam bij handhaving daarvan, de registraties zijn disproportioneel en dienen geen redelijk belang. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument stelt dat hij een groot belang heeft bij de verwijdering van zijn negatieve BKR-registraties. Hij heeft de wens een woning te kopen. Door de registraties wordt hij beperkt in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning.
- De consument geeft aan dat hij buiten zijn schuld om in betalingsproblemen is gekomen. De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. In 2001 is de dochter van de consument aan een ernstige ziekte overleden. Door deze traumatische ervaring was de consument niet in staat te werken en heeft hij in die periode vooral als vrijwilliger gewerkt. In diezelfde periode heeft de consument een jongerencentrum opgericht. Voor de financiering van dit project heeft de consument, naast de inbreng van zijn eigen spaargeld, bij Defam het krediet afgesloten. Uiteindelijk heeft hij van de gemeente het centrum moeten sluiten en is hij in 2008 als ZZP-er gaan werken.
- Ook is de consument in 2010 een half jaar werkloos geweest. Eind 2009 heeft de consument gesolliciteerd naar aan andere baan. Vanwege vertraging aan de zijde van de werkgever als gevolg van een veiligheidsonderzoek, heeft het zes maanden geduurd eer de consument op de hoogte werd gesteld dat hij niet voor de functie in aanmerking kwam. Gedurende deze maanden had de consument geen inkomen. Hij is hierover een gerechtelijke procedure gestart en is door het hof gedeeltelijk in het gelijk gesteld. Omdat hij geen inkomen had en ook nog eens de kosten had voor deze procedure, zijn er betalingsachterstanden ontstaan. De consument heeft zich toen aangemeld voor een schuldsaneringstraject. Zijn schuld bedroeg op dat moment € 43.000,-.
- De consument heeft Defam verschillende keren verzocht de registraties te verwijderen, maar Defam toonde steeds weinig begrip voor de inspanningen van de consument. Juist dit gebrek aan medeleven weegt emotioneel zeer zwaar voor hem. De consument stelt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn schulden af te lossen. Door drieënhalf jaar bijna zeven dagen in de week te werken, heeft hij niet alleen zijn gezin onderhouden, maar ook zijn schuld 100% afbetaald. Daarnaast heeft hij ook nog rond de € 20.000,- aan curatorkosten afbetaald. Totaal heeft de consument in drieënhalf jaar tijd € 68.000,- afbetaald. De consument wil verder met zijn leven. De BKR-registraties belemmeren hem in het gevoel aan een nieuwe toekomst te kunnen gaan werken.
- In 2017 had de consument betalingsachterstand bij de afbetaling van zijn hypothecaire geldlening bij een andere kredietverstrekker.

Hiervoor heeft de consument met de kredietverstrekker een betalingsregeling regeling getroffen en de vordering geheel voldaan.

- Sinds 2018 heeft de consument geen achterstanden meer. Hij heeft een vaste baan, een goed inkomen en heel weinig vaste lasten. Zijn financiële situatie is stabiel.
- Om een nieuwe woning te kunnen kopen heeft de consument kosten moeten maken. Nu de aankoop van een nieuwe woning door de belemmering van de A2-codering geen doorgang kan vinden, geeft de consument aan dat hij voor een bedrag van € 10.000,- financiële schade heeft geleden.

Het verweer

2.6 Defam heeft het volgende verweer gevoerd en het belang bij handhaving van de BKR-registraties als volgt aangegeven.

Defam is als kredietverstrekker en deelnemer van het BKR verplicht onregelmatigheden te melden bij het BKR. Het BKR beoogt onder andere een bijdrage te leveren aan het beperken van risico's voor deelnemers en het voorkomen van overkreditering bij betrokkenen alsmede aan voorkoming en bestrijding van misbruik en fraude in het financiële verkeer. Het BKR dient ook een getrouw beeld te geven van de werkelijkheid. Bij verwijdering van de registraties zal er bij andere krediet-verstrekkers de indruk worden gewekt dat er in de betaalhistorie van de consument geen onregelmatigheden hebben plaatsgevonden, terwijl dit bij de consument juist wel het geval is. Een correcte registratie op grond van proportionaliteit kan uitsluitend onder zeer uitzonderlijke omstandigheden worden verwijderd. Hiervan is in dit geval geen sprake. De registraties dienen gehandhaafd te blijven. In het kader hiervan geeft Defam de volgende toelichting:

- De betalingsmoraal van de consument was door de jaren heen slecht. Gedurende de gehele looptijd van het krediet waren er betalingsproblemen. Naast de A-code van 2007 was er nog sprake van een eerder geregistreerde A-code van april 2003. In 2004 en 2007 werden zelfs de betalingen via het salaris van de consument ingehouden om de achterstand in te lopen. Uiteindelijk is het dossier op 29 september 2011 overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder.
- De consument heeft een lopende hypothecaire geldlening waarbij negatieve coderingen in het CKI zijn geplaatst. De negatieve coderingen zijn in verschillende periodes geregistreerd ten opzichte van de door Defam gemelde registraties.
- Bij repliek van 4 januari 2022 heeft de consument aangegeven dat hij, ondanks zijn BKR-registraties, een hypothecaire geldlening heeft kunnen afsluiten. Hij houdt echter vast aan zijn verzoek de registraties te verwijderen.

Defam geeft aan dat als er een verzoek door een betrokkene wordt gedaan om de BKR-registratie(s) te verwijderen, het vereist is dat er een belang aanwezig moet zijn en dat dat belang ook moet worden aangetoond. Door het alsnog verkrijgen van een hypothecaire geldlening is het belang van de consument niet meer aanwezig.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Defam de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst, moet laten verwijderen. Deze vraag wordt door de commissie bevestigend beantwoord. Dit wordt hierna toegelicht.

3.2 Daarnaast vordert de consument een bedrag van € 10.000,- als vergoeding voor de door hem geleden financiële schade. Tijdens de zitting heeft de consument deze vordering ingetrokken. De commissie zal dit onderdeel dan ook niet beoordelen.

Is de registratie van bijzonderheidscodes A en 2 technisch juist?

3.3 De commissie constateert dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve registraties door Defam 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. Defam heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG (de belangenafweging)

3.4 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de registratie.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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] Om te kunnen oordelen of de registraties op naam van de consument disproportioneel zijn, zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.6 In overweging 2.5 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. In overweging 2.6 zijn de verweren van Defam opgenomen. Naar het oordeel van de commissie heeft Defam in dit geval onvoldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscodes meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.7 Bij repliek van 15 december 2021 heeft de consument aangegeven dat hij een hypothecaire geldlening heeft kunnen afsluiten. Van een belemmering voor de koop van een woning is op dit moment dan ook geen sprake meer. Dat neemt echter niet weg dat de consument aan een nieuwe toekomst wil kunnen bouwen zonder de druk van de registraties in het CKI. De commissie merkt in dat verband op dat uit het dossier en op zitting duidelijk is geworden dat de registraties een enorme impact hebben op het welzijn van de consument. De registraties herinneren de consument aan de traumatische periode na het overlijden van zijn zieke dochter en de problematische (financiële) situatie die hierna is ontstaan. Ze belemmeren hem in die zin om verder te gaan met zijn leven. Naar het oordeel van de commissie weegt dit zwaar. Dat de consument op dit moment nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering, zoals Defam aangeeft, volgt niet uit de feiten. De achterstanden zijn medio 2018 volledig betaald. Daarna zijn er geen betalingsachterstanden geweest. Dat betekent dat de consument in ieder geval vier jaar geen betalingsachterstanden meer heeft gehad. Tevens is gebleken dat de consument in een financieel stabiele situatie verkeert en bij verkoop van zijn huidige woning de overwaarde kan inbrengen bij de aankoop van een nieuwe woning.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.8 De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de registraties ondervindt, tot de conclusie dat het door Defam gestelde belang bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registraties gedurende de gehele periode van vijf jaar in het CKI zichtbaar blijven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de Defam de bijzonderheidscodes A en 2 in het CKI van het BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

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.
(…)