Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0988

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

Klacht ontvangen op	9 mei 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	PSA Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	24 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten hebben een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Zij hebben gesteld dat de achterstand ontstond doordat hun tussenpersoon bij de aankoop van een nieuwe woning hun inkomens buiten hun medeweten opgehoogd had. De bank heeft hun hypothecaire geldlening toen opgezegd en zij kwamen in de financiële problemen. Vervolgens ontvingen zij naar eigen relevante zeggen post over hun krediet ter financiering van hun auto niet. Nu willen de consumenten verhuizen naar een koopwoning, omdat zij in een dure huurwoning wonen, in een onprettige omgeving. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de registraties afgewezen en heeft erop gewezen dat de Geschillencommissie BKR in maart 2022 al uitspraak gedaan heeft over deze registraties. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. N. Tewarie van Openboekhouder B.V. De kredietgever is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

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 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 De consumenten hebben in 2007 een krediet afgesloten bij de kredietverstrekker voor de aankoop van een auto. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd, door middel van twee registraties. De eerste registratie heeft betrekking op de maandelijkse betalingen op het krediet. De tweede registratie betreft de grotere slottermijn aan het einde van de looptijd.

2.2 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 In verband met een achterstand in de maandelijkse betalingen op het krediet, heeft de kredietverstrekker bij die registratie per 14 augustus 2009 een code A laten registreren in het CKI. Vervolgens heeft de kredietverstrekker het krediet opgeëist. Bij de registratie van de maandlasten heeft de kredietverstrekker daarom per 17 augustus 2009 een code 2 laten registeren. Bij de registratie van de slottermijn heeft de kredietverstrekker per 17 december 2011 een code 2 laten registreren. Omdat de consumenten het krediet op 3 maart 2021 volledig afgelost hadden, heeft de kredietverstrekker per die datum een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. In beginsel blijven de registraties tot 3 maart 2026 staan.

2.4 De consumenten hebben in april 2021 een klacht ingediend bij de Geschillencommissie BKR. Voor de behandeling van klachten over BKR-registraties is de Geschillencommissie BKR de voorganger van de Geschillencommissie Kifid. Sinds 1 oktober 2021 worden klachten over BKR-registraties behandeld door laatstgenoemde geschillencommissie.

2.5 De kredietverstrekker heeft gereageerd op de klacht die de consumenten bij de Geschillencommissie BKR hebben ingediend (verweerschrift). De consumenten hebben gereageerd op de reactie van de kredietverstrekker (repliek) en tot slot heeft de kredietverstrekker nog een reactie ingediend (dupliek). In een brief van 15 maart 2022 heeft de Geschillencommissie BKR aan de consumenten en de kredietverstrekker bericht dat de Voorzitter de juistheid van de registraties onderzocht heeft en een belangenafweging heeft gemaakt. De Voorzitter heeft beslist dat het geschil kennelijk ongegrond is en dat het geschil daarom niet (verder) in behandeling genomen wordt.

In de brief van 15 maart 2022 is deze beslissing uitgebreid gemotiveerd, op basis van de feiten en van de argumenten van beide partijen.

2.6 In dezelfde brief van 15 maart 2022 zijn de consumenten en de kredietverstrekker in de gelegenheid gesteld beroep aan te tekenen tegen de beslissing van de Voorzitter van de Geschillencommissie BKR, waarna de voltallige Commissie zal beoordelen of daarvoor termen aanwezig zijn. De consumenten en de kredietverstrekker hebben geen beroep aangetekend.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen dat de kredietverstrekker de negatieve BKR-registraties laat verwijderen. Volgens de consumenten zijn de registraties niet proportioneel en daarvoor hebben zij de volgende argumenten naar voren gebracht.

2.8 De betalingsproblemen ontstonden doordat de consumenten in 2007 door een tussenpersoon zijn 'besodemieterd' bij het kopen van een huis. Die tussenpersoon heeft hun inkomens zonder hun medeweten verhoogd. De bank waar de consumenten een hypothecaire geldlening hadden aangevraagd, heeft hen toen beschuldigd van fraude. De recherche heeft onderzoek gedaan en de consumenten zijn vrijgesproken, maar als gevolg van de situatie zijn zij wel persoonlijk failliet verklaard.

2.9 In verband met deze situatie hebben de consumenten de kredietverstrekker gebeld om te bespreken wat zij het beste konden doen. Zij hebben toen besloten om de auto in te leveren. De auto is verkocht en de consumenten moesten het restantbedrag betalen. Vanwege het faillissement werden de consumenten onder bewind gezet en hun bewindvoerder ontving post namens hen. Post over de verkoopopbrengst van de auto en over de achterstanden bij de kredietgever hebben zij niet ontvangen van de bewindvoerder. Zij konden daar dan ook geen actie op ondernemen.

2.10 De consumenten vinden het verder oneerlijk dat, als je in de Schuldsanering zit, je maar een bepaald percentage van de schuld hoeft af te lossen en je dan een schone lei krijgt, terwijl als je alles netjes afbetaalt je geen schone lei krijgt, maar een straf van 5 jaar. De consumenten hebben de schuld netjes betaald en moesten het lange tijd met weinig geld doen.

2.11 De consumenten hebben verder gesteld dat zij belang hebben bij verwijdering van de registraties omdat zij in een dure huurwoning wonen, waarbij de huur jaarlijks omhoog gaat en omdat ze de omgeving waarin zij wonen niet fijn vinden. Zij willen graag een huis kopen en worden daarin belemmerd door de BKR-registraties. Zij zijn financieel gezond en schuldenvrij.

Het verweer

2.12 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de BKR-registraties op naam van de consumenten verwijderd moeten worden. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties nu niet verwijderd hoeven te worden en licht dat als volgt toe.

3.2 Bij de beoordeling van de klacht stelt de commissie voorop dat de Geschillen-commissie BKR in maart 2022 al een beslissing heeft genomen over de BKR-registraties van de consumenten. Volgens het tweede antwoord op vraag 3 van haar reglement, behandelt de commissie klachten niet als de klacht al in behandeling is geweest bij een voorganger van Kifid zoals de Geschillencommissie BKR. In beginsel kan de commissie de klacht dan ook niet behandelen. Dat zou anders kunnen zijn als er sprake is van nieuwe of gewijzigde omstandigheden.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in, met de kredietverstrekker als de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 4 lid 1 en 2 AVG). Omdat de verwerkingsgrondslag voor BKR-registraties gelegen is in een noodzaak voor de behartiging van gerechtvaardigde belangen 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 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.[1]

3.4 In maart 2022 heeft de Geschillencommissie BKR een belangenafweging gemaakt en beslist dat de BKR-registraties gehandhaafd blijven. De consumenten hebben geen nieuwe feiten, omstandigheden of argumenten naar voren gebracht op basis waarvan de commissie nu tot een ander oordeel kan komen. Het enige verschil ten opzichte van de beslissing van 15 maart 2022 is dat sindsdien ongeveer acht maanden verstreken zijn en dat dus inmiddels een groter deel van de bewaartermijn van vijf jaar achter de rug is.

[1] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Deze omstandigheid legt echter onvoldoende gewicht in de schaal om tot de conclusie te komen dat de registraties moeten worden verwijderd, ten opzichte van alle overige omstandigheden die de BKR Geschillencommissie in maart 2022 afgewogen heeft.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

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. (…)

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.

(…)