Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0628

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Alcredis Finance B.V., gevestigd te Vianen, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	21 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 geldverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

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 geldverstrekker 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 op 1 mei 2015 ten behoeve van de aankoop van een auto een overeenkomst van huurkoop afgesloten bij de geldverstrekker voor een totaal bedrag van € 7.500,- met een looptijd van vijf jaar. De consument is zelfstandig taxichauffeur en heeft de auto op 15 maart 2016 in gebruik genomen als taxi.

In december 2016 heeft de consument een aanrijding gehad met de auto, als gevolg waarvan de auto *total loss* is verklaard.

2.2 Nadat er betalingsproblemen zijn ontstaan, heeft de geldverstrekker op 30 december 2017 een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR). Na een laatste termijnbetaling op 3 januari 2018, is de consument volledig opgehouden te betalen.

2.3 De geldverstrekker heeft de consument op 7 februari 2018 gesommeerd de achter-stand van € 447,48 te voldoen en haar gewaarschuwd dat bij het uitblijven van een betaling Stichting BKR geïnformeerd zal worden.

2.4 Bij brief van 13 maart 2018 is de vordering opgeëist en is de consument gesommeerd de openstaande schuld van € 4.250,61 te voldoen. Na het uitblijven van een betaling is de vordering op 29 maart 2018 ter incasso overgedragen aan de deurwaarder. De geldverstrekker heeft op die dag een 2-codering laten plaatsen in het CKI van het BKR. De (inmiddels ex-)partner van de consument heeft een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder. Op 6 september 2019 is de openstaande schuld volledig afbetaald en heeft de geldverstrekker een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- Door het ongeval is de auto in onbruik geraakt, waardoor de consument haar beroep tijdelijk niet heeft kunnen uitoefenen, met als gevolg dat zij niet voldoende inkomsten kon genereren om aan haar verplichtingen jegens de geldverstrekker te voldoen. De (inmiddels ex)-partner van de consument waarmee zij destijds al in scheiding lag, kon haar financieel niet ondersteunen, hetgeen heeft bijgedragen aan de betalingsproblemen. Van betalingsonwil of wangedrag is nooit sprake geweest.
- De consument heeft haar werk weer kunnen oppakken en geniet inmiddels een stabiel inkomen en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen.
- De consument woont momenteel in een huurwoning, waarvoor zij een maandelijkse huur betaalt van € 1.166,-. Deze hoge last maakt het haar lastig haar financiële situatie te verbeteren. Door de BKR-registraties kan zij geen hypothecaire lening afsluiten, waarmee zij een woning kan kopen en haar financiële zou kunnen verbeteren. Een huurwoning met lagere lasten is geen optie. De wacht-lijsten voor sociale huurwoningen zijn lang en de huurprijzen op de particuliere markt zijn te hoog.

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

Het verweer

2.7 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak draait het om de vraag of de kredietverstrekker de achterstandsmelding en bijzonderheidscodering 2 (hierna: de A2-codering) voor het krediet moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker de A2-codering niet hoeft te verwijderen en licht dat hieronder toe.

Beoordelingskader van de A2-codering

3.2 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de geldverstrekker verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. De geldverstrekker moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties van de achterstands- en bijzonderheidscodering technisch juist zijn. De commissie gaat er daarom van uit dat de registraties technisch juist zijn. De consument stelt echter dat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven.

3.4 Het verzoek van de consument om de A2-codering de verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen 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 (zie bijlage) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De geldverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG (zie bijlage) is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG (zie bijlage).[4] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de geldverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG (zie bijlage) 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 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 6 september 2024. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de geldverstrekker aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.8 Er zal 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.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de betalingsproblemen het gevolg waren van het ongeluk dat zij met de auto heeft gehad. Van betalingsonwil is nooit sprake geweest. Zij heeft inmiddels een stabiele financiële positie en geen betalingsproblemen. Door de BKR-registratie wordt zij belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire lening, waarmee zij een huis zou kunnen kopen.

3.10 De geldverstrekker heeft aangevoerd dat het doel van de kredietregistraties is om potentiële nieuwe kredietaanbieders in staat te stellen het kredietverleden en het betaalgedrag van de consument mee te wegen bij de aanvraag van krediet.

[4] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

Slechts als sprake is van bijzondere persoonlijke omstandigheden op grond waarvan de consument onevenredig in haar belangen wordt getroffen, kan de BKR-registratie worden verwijderd. De geldverstrekker betwist de stelling van de consument dat zij door de BKR-registraties wordt belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening en wijst erop dat de consument die stelling niet heeft onderbouwd met een afwijzing van een of meerdere hypotheekverstrekkers. Daarnaast wijst de geldverstrekker erop dat in het geval van de consument sprake is geweest van een lange historie van betalingsproblemen, die er uiteindelijk toe hebben geleid dat zij in het geheel niet meer aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Op herinneringen en aanmaningen die door de geldverstrekker aan haar zijn verstuurd is geen enkele reactie gekomen. Daar komt bij dat het niet de consument, maar haar ex-partner is geweest die de openstaande schuld heeft afbetaald. Tot slot merkt de geldverstrekker op dat de consument de verzekeringsuitkering die zij heeft ontvangen als gevolg van de aan de auto ontstane schade klaarblijkelijk niet heeft aangewend voor het terugbetalen van de lening.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de geldverstrekker in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het laten voortduren van de A2-codering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De commissie heeft er begrip voor dat de consument door het tijdelijke verlies van haar inkomen en de echtscheiding een moeilijke periode heeft doorgemaakt. Dat neemt niet weg dat zij in die periode niet heeft gereageerd op herinneringen en aanmaningen, geen enkele betaling meer heeft gedaan en dat het uiteindelijk haar ex-partner is geweest die de uitstaande schuld heeft voldaan. Dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn, doet niet af aan het feit dat de betalingsproblemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Van dusdanig bijzondere omstandigheden die aanleiding geven om de registraties na een korte duur van nog geen twee jaar te verwijderen, is geen sprake. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer beschermd te worden tegen overkreditering.

Conclusie

3.12 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de A2-codering wordt afgewezen. De commissie wijst daarmee ook de vordering tot schadevergoeding af.

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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Relevante bepalingen uit het 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 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);

(…)

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1 De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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 tij dige betaling.

3 De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4 De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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.

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.

(…)