Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0617

(mr. C.P. Bleeker, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting Finance
Datum uitspraak	19 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn aflopend krediet geplaatste negatieve registraties in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft 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 Vesting Finance dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom 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 Vesting Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting Finance.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 16 juni 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument en Vesting Finance 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 Eind 2002 heeft de consument met zijn toenmalige partner een kredietovereenkomst gesloten van € 15.400,- bij Laser Nederland voor de aankoop van een caravan.

2.2 Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. heeft het krediet van Laser Nederland overgenomen. Vesting Finance is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registratie.

2.3 Vanwege niet nakoming van de betalingsverplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst heeft Vesting Finance op 1 januari 2008 een achterstandscodering A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. Op 18 februari 2009 heeft Vesting Finance een bijzonderheidscode 1 in het CKI laten plaatsen. Ook is de vordering opgeëist en heeft Vesting Finance een bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst.

2.4 In april 2015 is de consument toegelaten tot een gemeentelijk schuldsaneringstraject. Op 11 maart 2019 heeft de gemeente aan Vesting Finance bericht dat er een bedrag van € 2.050,- is gereserveerd voor Vesting Finance. Vesting Finance heeft dit bedrag ontvangen en na het in mindering brengen van kosten een bedrag van € 1.658,88 in mindering gebracht op de openstaande schuld. Zij heeft een bedrag van € 9.015,57 afgeboekt. In het CKI is de werkelijke einddatum 11 maart 2019 opgenomen. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in maart 2024 verdwijnen.

2.5 Begin 2022 heeft de consument aan Vesting Finance gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Vesting Finance heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI en vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het niet kunnen oversluiten van de hypothecaire geldlening. Hij heeft deze schade begroot op € 50.400,-

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

- De consument en zijn huidige partner wonen sinds 2018 samen in de woning van zijn partner. De consument en zijn partner willen de bestaande hypothecaire geldlening oversluiten zodat zij een lagere hypotheekrente hebben en daarmee ook lagere maandlasten. Hierdoor blijft de geldlening ook op termijn (als ze de AOW-gerechtigde leeftijd hebben bereikt) betaalbaar. De consument en zijn partner hebben namelijk geen goed pensioen opgebouwd. Door de BKR-registraties van de consument is oversluiten echter niet mogelijk gebleken, zoals uit verschillende afwijzingen blijkt.

- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. Omstreeks 2005 is het bedrijf van de consument failliet gegaan. Dit had ook grote financiële gevolgen voor de consument en zijn toenmalige partner. Zo is het huis dat hij met zijn ex-partner had, met een forse restschuld verkocht en stond hij met zijn gezin op straat. De consument heeft hierdoor een tijd in een caravan gewoond. Het was geen gemakkelijke tijd en het huwelijk heeft in die moeilijke periode ook geen stand gehouden. Na zijn echtscheiding in 2011 is zijn ex-vrouw in de schuldsanering gegaan. De consument heeft toen zelf geprobeerd om zijn schulden af te lossen. Omdat dat niet lukt, heeft hij zich in 2015 tot de gemeentelijke schuldsanering gewend. Hij heeft het traject doorlopen en in maart 2019 is het traject geëindigd.
- Er is thans sprake van een stabiele financiële situatie. De consument en zijn partner hebben beiden een goede baan met een goed inkomen. Ze beschikken samen over spaargeld en hebben geen schulden. Ook heeft het huis een overwaarde van € 100.000,-. De consument wil een nieuwe start maken maar de BKR-registraties en het in 2003 afgesloten krediet achtervolgen hem nog steeds. Ook wil hij zijn huidige partner niet belasten met de registraties.

Het verweer

2.7 Vesting Finance 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 gaat het erom of Vesting Finance de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door Vesting Finance terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Vesting Finance heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

De belangenafweging ten aanzien van de achterstandsmelding

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting Finance 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.4 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 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.[2]

3.5 De registraties bij het 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 dit geval dus tot 11 maart 2024. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Vesting Finance aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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.

De belangenafweging

3.7 In overweging 2.6 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registraties wordt belemmerd.

3.8 Vesting Finance voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Zij voert (onder meer) aan dat er kort na het sluiten van de overeenkomst al achterstanden zijn ontstaan en dat de problemen dusdanig groot waren dat de consument is toegelaten tot de minnelijke schuldenregeling. Vesting Finance heeft als gevolg van de betalingsproblemen een aanzienlijk deel van het krediet moeten afboeken, namelijk een bedrag van € 9.015,57. De financiële problemen van de consument zijn dusdanig groot geweest, dat voor verwijdering van de BKR-registraties geen aanleiding is. Er doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registratie dient te worden verwijderd, aldus de kredietverstrekker.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting Finance voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Vesting Finance dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij er alles aan heeft gedaan om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en hij hiertoe uiteindelijk ook een minnelijk schuldsaneringstraject heeft doorlopen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door onder andere de substantiële afboeking van ruim € 9.000 die Vesting Finance heeft moeten doen.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument graag met een schone lei wil beginnen en ook zijn partner niet wil belasten met de registraties, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af.

3.12 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

3.13 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)

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 tijdige betaling.

Relevante bepalingen uit de 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;

(…)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)