Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0451

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 2, beiden wonende te Nijmegen, beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. In 2003 heeft (de rechtsvoorgangster van) Florius de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt voor de financiering van de koop van een woning. In 2016 hebben de consumenten hun woning verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan. Florius heeft deze restschuld gemeld bij Stichting BKR. Ook heeft Florius een achterstandscode A bij Stichting BKR laten registreren. Nadat de consumenten zich in 2015 hebben aangemeld bij de gemeentelijke schuldhulpverlening hebben zij in 2019 een buitengerechtelijke (minnelijke) schuldregeling met hun schuldeisers getroffen. Florius heeft toen bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 laten registreren. In 2023 vorderen de consumenten dat Florius alle BKR-registraties op hun naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat de registraties op naam van de consumenten technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Florius deze registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 15 februari 2023; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Florius.

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 consumenten en Florius hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 2003 heeft (de rechtsvoorgangster van) Florius de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt voor de financiering van de koop van een woning. Begin 2016 hebben de consumenten hun woning verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan van € 299.378,11. Florius heeft deze restschuld (hierna: de restschuld) op naam van de consument 1 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Florius, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 12 april 2015 heeft Florius met betrekking tot de restschuld bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument 1 in het CKI laten registreren.

2.4 Op 23 november 2015 hebben de consumenten een stabilisatie-overeenkomst met Plangroep gesloten. Plangroep is een organisatie die hulp biedt aan mensen die (mogelijk of tijdelijk) niet in staat zijn hun financiën te beheren. Plangroep richt zich op schuldhulpverlening, budgetbeheer en bewind. Op de overeenkomst is het convenant NVVK-Zorgverzekeraars Nederland van de Nederlandse Vereniging van Kredietbanken (hierna: NVVK) van toepassing.

2.5 Op 19 maart 2019 heeft Florius met betrekking tot de restschuld bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument 1 in het CKI laten registreren. Daarbij heeft Florius een bedrag van ruim € 254.000,- afgeboekt.

2.6 Op 24 april 2019 heeft Plangroep de consument 1 een brief gestuurd over de beëindiging van het schuldhulpverleningstraject. In die brief staat:

> *"(…) U heeft bij de gemeente* [gemeentenaam] *een traject schuldhulpverlening doorlopen.*
>
> ***Individuele omstandigheden***
>
> - *De schuldregeling is positief afgerond*
> - *De msnp betrof de schulden zoals op bijgaand schuldoverzicht is gemeld.*
>
> ***Ons besluit***
> *Uw schuldhulpverleningstraject is hiermee afgerond. Wij zijn dan ook over gegaan tot het sluiten van uw dossier. (…)"*

[1] De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.7 Op 29 januari 2023 hebbende consumenten Florius verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op naam van de consument 1 uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 9 februari 2023 heeft Florius het verzoek van de consumenten schriftelijk afgewezen.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.9 De consumenten vorderen dat Florius alle registraties die zij op naam van de consument 1 in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.10 De consumenten hebben het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Ter onderbouwing daarvan hebben zij het volgende aangevoerd:

a. In 2015 heeft het faillissement van het adviesbureau van de consument 1 geleid tot een ingrijpende schuldenproblematiek, zowel zakelijk als privé. Als gevolg daarvan zijn de consumenten een schuldsaneringstraject gestart. Dit traject werd namens de gemeente begeleid door Plangroep. Alle financiële dienstverleners die daarbij betrokken waren, hebben ingestemd met de sanering en finale kwijting. De saneringsperiode heeft geduurd van april 2016 tot april 2019.
b. Sinds het einde van de saneringsperiode in april 2019 hebben de consumenten weer de volledige beschikking over hun inkomsten. Die bestaan uit het salaris van de consument 2 uit een vaste fulltime aanstelling bij een onderwijsinstelling, inkomsten uit diverse adviesopdrachten en sinds oktober 2022 uit AOW en pensioen van de consument 1. Ook hebben de consumenten een financiële buffer opgebouwd van ongeveer € 50.000,-. Het belang van zekerheid voor de financiële dienstverleners wordt dus niet ernstig bedreigd.
c. Voor de verdere invulling van hun leven willen de consumenten op korte termijn enkele uitgaven doen waarvoor zij een beperkt en tijdelijk krediet nodig hebben. De BKR-registraties belemmeren hen daarbij.
d. Het reglement CKI bepaalt dat de BKR-registraties kunnen worden verwijderd als deze na een belangenafweging disproportioneel blijken te zijn. De consumenten onderschrijven het belang en het doel van het CKI, namelijk de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor kredietaanbieders. De consumenten menen echter dat Florius de belangenafweging te eenzijdig heeft gemaakt.

e. De consumenten hebben hun verzoek om de BKR-registraties te verwijderen niet lichtvaardig gedaan. De sanering van hun schulden is zonder enige rimpeling verlopen en zij hebben gedurende de looptijd behoorlijke bedragen in de boedel gestort. Na de afronding van het schuldsaneringstraject in april 2019 zijn de consumenten geen financiële verplichtingen aangegaan en hebben zij het nodige geïnvesteerd in duurzame gebruiksgoederen, waar onder in zaken die mogelijk als 'eerste levensbehoeften' zijn aan te merken. De consumenten hebben vaste inkomstenbronnen en een flink bedrag gespaard. Zij hebben vier jaar, ofwel 80% van de registratietermijn gewacht met het doen van hun verzoek.
f. Het standpunt van Florius lijkt niet ingegeven door een belangenafweging, maar door de idee dat de consumenten nog enige tijd boete moeten doen alvorens zij weer vrije handelingsruimte krijgen. Dat vinden de consumenten geen behoorlijk argument, mede in het licht van het actuele maatschappelijke debat dat onder andere wordt gevoerd in de Tweede Kamer en bij de schuldhulpverleners verenigd in de NVVK.

Het verweer van Florius

2.11 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of Florius de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Florius als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Florius en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] Florius is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

3.3 De vordering van de consumenten zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. 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.[4]

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Florius bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

Florius is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Florius volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consumenten) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval Florius) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8]

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.

Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR doen als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een betrokkene heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[9] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat na verkoop van de woning van de consumenten een restschuld van € 299.378,11 is ontstaan. De registratie hiervan in het CKI bij Stichting BKR is dan ook technisch juist.

3.8 Wat de achterstandscode A betreft, geldt het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consumenten voorafgaand aan de codering van de achterstandscode A aanzienlijke financiële problemen hebben gehad en dat daardoor betalingsachterstanden op – onder meer – hun hypothecaire verplichtingen zijn ontstaan. De consumenten hebben dat zelf in hun brief aan Florius van 29 januari 2023, hiervoor opgenomen onder 2.7, toegelicht. Als gevolg van deze betalingsachterstanden zijn de consumenten uiteindelijk terechtgekomen in een schuldhulpverleningstraject. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat Florius de consumenten in dat verband een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 15 februari 2015. Florius heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] De consumenten hebben niet betwist dat zij deze vooraankondiging hebben ontvangen. Gelet op het voorgaande is de registratie van de achterstandscode A op 12 april 2015 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum betreft, heeft het volgende te gelden. De commissie begrijpt dat de consumenten via de gemeentelijke schuldhulpverlening een buitengerechtelijke (minnelijke) schuldregeling[14] met hun schuldeisers hebben getroffen.

[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Artikel 39 lid 3 reglement CKI.
[14] Artikel 288 lid 2 aanhef en onder b Faillissementswet in verbinding met artikel 284 Faillissementswet bepaalt dat de rechtbank het verzoek van een natuurlijke persoon om te worden toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (wsnp) moet afwijzen als de schuldenaar geen poging tot een buitengerechtelijke schuldregeling (msnp) heeft uitgevoerd.

Uit het schuldenoverzicht dat Plangroep heeft gevoegd bij haar brief van 24 april 2019, hiervoor opgenomen onder 2.6, blijkt dat Florius de consumenten een bedrag van € 254.714,99 heeft kwijtgescholden. Daarmee staat vast dat Florius de consumenten een bedrag groter dan € 250,- heeft kwijtgescholden. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.6 is overwogen, rechtvaardigt het voorgaande naar het oordeel van de commissie de registratie op 19 maart 2019 van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke eind-datum op naam van de consument 1 in het CKI van Stichting BKR. Ook deze registraties zijn dan ook technisch juist. Verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.10 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Florius bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.11 Onder 2.9 en 2.10 is weergegeven wat de consumenten in dat verband hebben aangevoerd.

3.12 Daartegenover heeft Florius het standpunt ingenomen dat zij heeft gekeken naar alle feiten en omstandigheden van de consumenten en dat de belangenafweging niet in hun voordeel uitvalt. Volgens Florius blijkt uit het dossier dat de consumenten graag een camper willen kopen en daarvoor een financiering nodig hebben. De consumenten willen daarbij niet belemmerd worden door de negatieve BKR-registraties. Volgens Florius is sprake van een langdurige problematische schuldensituatie van de consumenten en blijkt uit het dossier dat voor het eerst in 2010 problemen optraden bij hun betalingsverplichtingen. Florius heeft toegelicht dat de consument 1 aan het incassobureau heeft aangegeven dat de financiële situatie van de consumenten uitzichtloos was. De achterstand in de betalingsverplichtingen is toen verder opgelopen en uiteindelijk is de woning van de consumenten begin 2016 verkocht met een rest-schuld van € 299.378,11 tot gevolg. Florius heeft toegelicht dat zij op 15 april 2019 van Plangroep een voorstel van 14,9% van haar vordering heeft ontvangen tegen finale kwijting van het restant. Florius heeft dat aangemerkt als een aanzienlijk bedrag, maar uiteindelijk zijn alle schuldeisers akkoord gegaan met het voorstel. Florius ontving uiteindelijk € 44.663,12 op haar vordering van € 299.378,11. Florius heeft toegelicht dat zij zodoende € 254.715,01 heeft moeten afboeken en daarmee een enorme schade heeft geleden.

3.13 Verder heeft Florius betoogd dat er werkelijk iets bijzonders aan de hand moet zijn om de belangenafweging in het voordeel van de consumenten te laten uitvallen.

Er moeten specifieke, overtuigende en klemmende redenen zijn wil het belang van de consumenten prevaleren boven het belang van juiste BKR-registraties. Florius ziet in het door de consumenten aangegeven belang (het kopen van een camper) geen reden die zwaarder weegt dan het belang dat de consumenten en kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de registraties.

3.14 Dat de consumenten het, zoals zij zelf aangeven, financieel weer goed voor elkaar hebben en zelfs een behoorlijk bedrag aan spaargeld hebben, is volgens Florius enkel mogelijk geworden doordat Florius en de andere schuldeisers in 2019 aanzienlijke afboekingen hebben gedaan. Florius is van mening dat de consumenten de registratieduur zoals die is opgenomen in het reglement CKI, die eindigt op 19 maart 2024, moeten 'uitdienen'.

3.15 De commissie is van oordeel dat Florius voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consumenten op dit moment geen bescherming meer nodig hebben tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consumenten.

3.16 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument 1 die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Florius heeft aangevoerd dat deze financiële problemen voor het eerst in 2010 optraden, dat die problemen zich in 2011 en 2012 enkele keren hebben herhaald en dat in 2013 de betalingsproblemen ernstiger van aard werden en er een langdurige achterstand in de betalingsverplichtingen ontstond. Dat strookt met de toelichting die de consumenten hebben gegeven bij de beschrijving van hun klacht (bijlage 1 bij klachtformulier). Het komt ook overeen met de informatie in het document '*Oorzaakomschrijving*', dat zij bij de repliek hebben gevoegd. De problematische schuldensituatie van de consumenten heeft er uiteindelijk toe geleid dat zij zich hebben gewend tot de gemeentelijke schuldhulpverlening en een minnelijke schuldregeling met hun schuldeisers hebben getroffen. Uit eerdergenoemd schuldenoverzicht van Plangroep blijkt dat de totale schuld van de consumenten € 470.502,91 (€ 469.455,66 + € 1.047,25) bedroeg. Het voorgaande weegt voor de commissie zwaar mee in de belangenafweging.

3.17 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consumenten thans nieuwe betalingsachterstanden hebben, opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeren of meer negatieve kredieten op hun naam hebben staan en dat zij om die reden beschermd zouden moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie echter onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consumenten zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt.

Uit de schermafbeelding van zijn pensioenoverzicht blijkt weliswaar dat het pensioen van de consument 1 bruto € 37.776,- op jaarbasis bedraagt, maar niet duidelijk is wat hij daarvan maandelijks netto overhoudt. Uit het overzicht van omzet en resultaten van de onderneming van de consument 1 over de periode 2020 tot en met 2022 blijkt evenmin wat hij daarvan maandelijks overhoudt. Het inkomen van de consument 2 (€ 69.264,-) hebben de consumenten niet onderbouwd met stukken. Zij hebben bovendien geen inzage gegeven in hun uitgaven en lasten.

3.18 De commissie constateert dat de financiële problemen van de consument 1 te maken hadden met zijn eigen onderneming. Dat betekent naar het oordeel van de commissie dat er van verminderde verwijtbaarheid aan zijn zijde geen sprake is. Het valt in zijn eigen risicosfeer.

3.19 Daar komt bij dat de (verbeterde) financiële positie van de consumenten mede is te danken aan de substantiële afboeking die Florius en de overige schuldeisers hebben gedaan. Florius heeft onweersproken gesteld dat de totale schuld van de consumenten in het Msnp-traject van de consumenten € 470.502,91 bedroeg en dat zij 14,9% van haar onbetaalde vordering heeft ontvangen. Deze gegevens komen overeen met de gegevens in meergenoemd schuldoverzicht, dat de consumenten hebben overgelegd. Uit dat overzicht blijkt ook dat de gezamenlijke schuldeisers ruim € 400.000,- op hun vorderingen hebben afgeboekt. Ook dat weegt voor de commissie zwaar mee in de belangenafweging.

3.20 Daar komt ten slotte bij dat het willen kopen van een camper naar het oordeel van de commissie onvoldoende gewicht in de schaal legt om de belangenafweging in het voordeel van de consumenten te doen uitvallen. Niet valt in te zien waarom de consumenten geen camper zouden kunnen huren of niet kunnen wachten tot het einde van de bewaartermijn van vijf jaar. Ook overigens hebben de consumenten naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in hun voordeel kunnen laten uitvallen.

3.21 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consumenten uitvalt. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat er reeds ruim vier jaar van de bewaartermijn is verstreken.

Conclusie

3.22 De conclusie is dat Florius de BKR-registraties op naam van de consument 1 niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 zes 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 twee 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 twee 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is;

persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)

<u>Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)</u>

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend 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.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.
   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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.
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.