Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0079
(mr R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak	: 9 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

BKR Registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI van bijzonderheidscodes A, 2 en 3 bij het Doorlopend krediet. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koopwoning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat Defam mocht overgaan tot het registreren van de het Doorlopend krediet en de bijzonderheidscodes A, 2 en 3. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er op dit moment geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De 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) het verweerschrift van Defam; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Defam.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. F. Kaya.

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 gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2011 heeft de consument samen met zijn voormalige partner (hierna: de ex-partner) een woning gekocht. Gezamenlijk hebben zij in 2013 bij Defam een doorlopend krediet (hierna: het doorlopend krediet) van € 41.400,- afgesloten. Defam heeft dit doorlopend krediet op 10 oktober 2013 laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Defam, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: het CKI-reglement). De relevante passages uit het CKI-reglement zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Eind 2013/begin 2014 is de ex-partner van de consument arbeidsongeschikt verklaard. Dit heeft geleid tot inkomstenderving. In de periode hierna zijn er betalingsachterstanden op het doorlopend krediet ontstaan. Op 8 augustus 2014 heeft Defam een achterstandsmelding geplaatst in het CKI van het BKR. De openstaande vordering is daarna door Defam opgeëist en op 10 november 2014 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Nadat in 2014 een aanvraag voor schuldhulpverlening is afgewezen, heeft Defam het dossier overgedragen aan de gerechtsdeurwaarder.

2.3 In 2015 hebben de consument en de ex-partner besloten te gaan scheiden. De scheiding is in augustus 2019 officieel uitgesproken. Om een oplossing te vinden voor de financiële problemen heeft de consument zich gewend tot de gemeente. De gemeente heeft de consument geadviseerd een Bijzonder bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)-krediet aan te vragen. De door de consument ingediende aanvragen in 2017 en in 2019 zijn beide keren afgewezen.

2.4 In september 2019 heeft de consument de woning met overwaarde verkocht. De consument heeft Defam voorgesteld de toen openstaande vordering van € 50.000,- af te kopen tegen een finale kwijtingsbedrag van € 30.000,-. Defam is hiermee akkoord gegaan. In oktober 2020 heeft de consument de vordering afgekocht, waarna Defam een bedrag van circa van € 20.000,- heeft afgeboekt. Op 8 oktober 2020 heeft Defam in het CKI bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen.

2.5 Op 28 april 2021 heeft de consument een verwijderingsverzoek ingediend bij Defam. Bij brief van 20 mei 2021 heeft Defam dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert:

- Primair: De coderingen A, 2 en 3 op grond van een belangenafweging te verwijderen en verwijderd te houden.
- Subsidiair : De coderingen A, 2 en 3 op een door de GC in goede justitie te bepalen termijn, na het nemen van de beslissing de coderingen te verwijderen en verwijderd te houden.
- Zowel primair als subsidiair : Defam te veroordelen in de kosten van deze procedure.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de BKR registratie zwaarder wegen dan de belangen van Defam bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- Door zijn negatieve BKR-registratie wordt de consument belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een geschiktere woning om zo dichter in de buurt van zijn kinderen te kunnen wonen. De consument heeft met de ex-partner co-ouderschap en woont nu op 50 minuten reisafstand van zijn 2 kinderen. Inmiddels heeft de consument een nieuwe partner die ook 2 kinderen heeft. Samen zijn zij op zoek naar een grotere woning in de nabijheid van de kinderen van de consument. Gezien de hoogte van zijn inkomen komt de consument niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een huurwoning in de vrije sector is op dit moment ook geen optie doordat dit wordt belemmerd door zijn negatieve BKR registratie.
- De consument stelt dat er sprake is van verzachtende omstandigheden. De ex-partner was niet in staat om haar financiële verplichtingen jegens Defam en de consument na te komen, met het gevolg dat de consument alleen aan deze verplichtingen moest voldoen. De consument heeft sinds 2015 een eigen ICT-bedrijf. Door aanschaf van een woning kan vermogen worden opgebouwd. De huidige situatie van de consument is niet vergelijkbaar met het verleden. Hij heeft een nieuwe partner en hun financiële situatie is stabiel. De consument heeft nu een goed inkomen en vormt geen risico voor kredietverstrekkers.
- De consument heeft de afgelopen jaren zijn uiterste best gedaan zijn schulden af te wikkelen hetgeen ook is gelukt. Sinds 2014 zijn er geen nieuwe schulden ontstaan. De consument heeft enkel nog een belastingschuld, waarvoor een betalingsregeling is getroffen.
- Defam houdt geen rekening met de persoonlijke omstandigheden van de consument. Defam gaat enkel in op het financiële verleden van de consument en geeft aan dat de registratie van Defam niet de enige negatieve BKR-registratie op naam van de consument is. Ook heeft Defam niet onderbouwd waarom er geen dwingende gerechtvaardigde belangen zijn om de registraties te verwijderen.

Het verweer

2.7 Defam 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 om de vraag of Defam de bij het doorlopend krediet geplaatste bijzonderheidcoderingen A, 2 en 3 moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Is het doorlopend krediet technisch juist geregistreerd?

3.2 Vaststaat dat de consument en zijn ex-partner in 2013 bij Defam een doorlopend krediet van € 41.400,- hebben afgesloten. Defam heeft dit krediet op 10 oktober laten registreren in het CKI van Stichting BKR. Er ontstaan achterstanden. Defam stuurt op 8 augustus 2014 een sommatie met daarin de waarschuwing dat bij niet betaling een achterstand bij het BKR zal worden gemeld en registreert vervolgens ook een bijzonderheidscode A. Op 10 november 2014 laat Defam na opeising een bijzonderheidscode 2 registeren.
Na de verkoop van de woning hebben de consument en Defam een regeling tegen finale kwijting getroffen. Op 8 oktober 2020 heeft Defam bijzonderheidscode 3 en werkelijke einddatum laten plaatsen in het CKI.

3.3 De commissie stelt voorop dat Defam verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. Daarnaast moet Defam, indien zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, melding maken van bijzonderheidscode 3. Als deze afboeking tegen finale kwijting plaatsvindt, moet Defam tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden. De commissie oordeelt dat Defam conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De registraties zijn daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.4 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante 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 een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Defam is in dit kader de verwerkings-verantwoordelijke, de consument de betrokkene.

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] 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 consument het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]
Om te kunnen oordelen of de registraties disproportioneel zijn zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.6 Defam heeft haar belang bij handhaving van de BKR registratie als volgt toegelicht. Het doorlopend krediet bij Defam is in 2020 beëindigd. De registratie van de coderingen bij het BKR blijft in beginsel voor de duur van vijf jaar gehandhaafd. Om van deze termijn af te wijken moet er sprake zijn van zeer uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden, op grond waarvan de consument door de BKR registratie onevenredig in zijn of haar persoonlijke belangen wordt geschaad. Van dergelijke omstandigheden is in de situatie van de consument geen sprake Er is ook geen sprake van een spoedeisend belang met een disproportioneel gevolg. De consument heeft een huurwoning. De reisafstand naar zijn kinderen maakt hierin geen verschil. De handhaving van de registratie weegt zwaarder dat het verwijderen van de coderingen om op die manier een huis te willen kopen om dichter in de buurt van zijn kinderen te kunnen wonen.

3.7 Voorts heeft Defam gesteld dat zij als kredietverstrekker en deelnemer van het BKR verplicht is onregelmatigheden te melden bij het BKR. Het BKR beoogt onder andere een bijdrage te leveren aan het beperken van risico's voor deelnemers en om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering. Het BKR dient ook een getrouw beeld te geven van de werkelijkheid. Het BKR geeft de deelnemende kredietaanbieders inzicht in de kredietverplichtingen die een consument is aangegaan en de betalingsmoraliteit.

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

Defam is van mening dat het verwijderen van de negatieve registraties de kwaliteit en bruikbaarheid van het BKR, om inzicht te krijgen in de betaalhistorie, schaadt.

3.8 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registraties. De consument is nu woonachtig in een huurwoning. Inmiddels heeft hij een nieuwe partner, die ook 2 kinderen heeft. Door de nieuwe gezinssamenstelling wenst hij met samen met haar een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de aanschaf van een geschiktere koopwoning in de buurt van de 2 kinderen van de consument. Voor sociale woningbouw komt de consument gezien zijn inkomen niet in aanmerking. Het verkrijgen van een huurwoning in de vrije sector wordt belemmerd door de negatieve BKR registratie.

3.9 De consument heeft hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat hij belang heeft bij de verwijdering van de registratie waardoor de commissie toekomt aan de beantwoording van de vraag of door de consument voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld, zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval de consument geen risico is waartegen potentiële kredietverstrekkers of de consument zelf moet worden beschermd. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van Defam dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De commissie realiseert zich dat de consument mede door het niet meewerken van de ex-partner aan de betaalverplichtingen tegenover Defam en de consument zelf, de consument in een problematische schuldsituatie terecht kwam. Deze omstandigheden liggen echter in zijn risicosfeer. Hoewel de huidige financiële situatie nu stabieler lijkt, staat hiertegenover dat deze financieel stabiele situatie mede is ontstaan door kwijtschelding van schulden als gevolg van de betalingsregeling die de consument met Defam heeft getroffen. In het nadeel van de consument speelt mee dat in dat kader door Defam een bedrag van circa € 20.000,- is afgeboekt. Daarnaast is van belang dat de lening pas in 2020 is afgewikkeld.

3.11 De commissie begrijpt het belang wat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar gelet op de lange duur van de betalingsproblemen en de recente afwikkeling ziet de commissie geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Voorts acht de commissie het op dit moment gezien de recente werkelijke einddatum te vroeg om een termijn te kunnen vaststellen voor vroegtijdige verwijdering van de registraties. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:
   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
   code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
   code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
   code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)

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

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

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

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

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;
(…)

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.
(…)