Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0338

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	25 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	IB Krediet B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de kredietverstrekker bij een doorlopend krediet geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscoderingen 2 en 3 in het CKI van het BKR. Hij stelt dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

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

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 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 Op 9 maart 2016 heeft de consument met zijn partner bij de kredietverstrekker een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 8.500,- (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de kredietverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden op de betaling van de maandtermijnen ontstaan. Vanwege de achterstanden heeft de kredietverstrekker de consument vele berichten en brieven (voorzien van sommaties) gestuurd. Hierin heeft de kredietverstrekker de consument gewezen op de achterstanden en hem gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling er een melding zou volgen bij BKR.

2.3 Op 11 september 2018 heeft de kredietverstrekker bij BKR een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Bij brief van 26 juni 2021 heeft de kredietverstrekker de consument geïnformeerd dat zij de gehele vordering opeist. De kredietverstrekker heeft op 26 juni 2021 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Omdat de uitstaande vordering ook na de opeising niet door de consument werd voldaan, heeft de krediet-verstrekker de deurwaarder gevraagd een huisbezoek te plannen en een gegevens-onderzoek te doen. Omdat het de kredietverstrekker en de consument niet is gelukt tot een oplossing te komen heeft de kredietverstrekker op 20 maart 2023 haar vordering toen administratief afgeboekt. Per diezelfde datum heeft de kredietvertrekker een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten registreren. Tot op heden is er geen regeling getroffen en is er nog sprake van een openstaande vordering. De kredietverstrekker heeft om deze reden nog geen werkelijke einddatum in het CKI laten registreren.

2.4 De consument heeft aan de kredietverstrekker gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. De kredietverstrekker heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.5 Hoewel uit het krediet blijkt dat de consument samen met zijn partner het krediet heeft afgesloten, heeft de consument bij het indienen van zijn klacht niet aangegeven dat hij de klacht ook namens zijn partner indient. Hoewel de consument tijdens de procedure wel heeft gesteld dat het aannemelijk is dat deze situatie zowel de consument als zijn partner aangaat, heeft hij niet gereageerd op het verzoek van Kifid te bevestigen of hij de klacht ook namens zijn partner wil indienen. Om deze reden is de klacht alleen op naam van de consument in behandeling genomen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.8 De betalingsachterstand is volgens de consument door twee duidelijke oorzaken ontstaan. In het verleden was de consument eigenaar en mede-eigenaar van respectievelijk [bedrijf 1] (een detacherings- en bemiddelingsbedrijf) en [bedrijf 2] (een verkoop- en installatiebedrijf in zonnepanelen).

[bedrijf 1]
Van 2015 tot 2021 was dit een gezond en groeiend bedrijf totdat de Corona-epidemie uitbrak. Vanaf dat moment kwam het bedrijf direct stil te liggen en is de consument in de financiële problemen geraakt. Zijn partner genoot op dat moment een WW-uitkering en al snel konden zij niet meer aan hun betalingsverplichtingen voldoen. Toen de Corona-epidemie voorbij was, was hun situatie nog verreweg van financieel stabiel. Het bedrijf moest weer vanaf het begin worden opgebouwd. In deze periode is ook de betalings-achterstand bij de kredietverstrekker ontstaan.

[bedrijf 2]
In mei 2019 is de consument met vier andere ondernemers het bedrijf [bedrijf 2] gestart. De dagelijkse werkzaamheden werden uitgevoerd door de mede-eigenaren. De consument had een adviesrol vanuit zijn ervaring als ondernemer. Tot aan november 2019 liep dit allemaal goed. Daarna liepen als gevolg van de Corona-epidemie de opdrachten gestaag terug en kwam het bedrijf in de financiële problemen. Door verschil in inzicht tussen de consument en zijn mede-eigenaren over hoe de problemen het best konden worden opgelost, is er een conflict ontstaan. De andere eigenaren hebben toen toegewerkt naar een situatie waardoor uiteindelijk het aanvragen van een faillissement als enige optie overbleef. Een maand na het faillissement hebben de vier andere mede-eigenaren een doorstart gemaakt onder de naam [bedrijf 3] en daarbij de gehele inventaris van [bedrijf 2] meegenomen. Doordat de bestuurders er in die periode met opzet een slechte bedrijfs-voering op na hebben gehouden, is er ook geen deugdelijke administratie gevoerd. Het resultaat was dat alle vijf mede-eigenaren als ook bestuurders persoonlijk aansprakelijk zijn gesteld voor het faillissementstekort. Vanwege deze persoonlijke aansprakelijkheid heeft de curator beslag laten leggen op de woning van de consument en zijn partner. De consument heeft met de curator een schikking getroffen waarbij de consument zijn gedeelte van de schuld voor € 40.000,- kan afkopen. Aan deze schikking zit wel de voorwaarde dat de consument dit bedrag in één keer moet betalen. Als de consument hier niet aan kan voldoen, zal het gevolg zijn dat de curator overgaat tot openbaar veilen van de woning en komen de consument en zijn gezin op straat te staan. De enige mogelijkheid voor de consument om deze situatie te voorkomen is om een extra lening af te sluiten op basis van de overwaarde van de woning.

2.9 Door de enorme stress en chaos in die periode is de betalingsverplichting aan de krediet-verstrekker de consument volledig ontgaan. Dit was echter in het geheel niet met opzet. De situatie nu is heel anders dan toen. De consument geeft aan dat de financiële situatie van hem en zijn partner sinds twee jaar heel stabiel is. Hij en zijn partner beschikken over goed lopende bedrijven en de bedrijven groeien nog steeds.

Zijn partner heeft daarnaast ook nog een baan als ZZP-er in de zorg. Ze vormen geen risico voor kredietverstrekkers. De consument heeft nu de mogelijkheid om in één keer voor altijd zijn schulden per direct te kunnen aflossen door het gebruiken van de overwaarde van de woning. Door deze mogelijkheid zouden hij en zijn gezin eindelijk een nieuwe start kunnen maken en zonder zorgen verder kunnen gaan met hun leven.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de kredietverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De kredietverstrekker heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De kredietverstrekker is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 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.[2] 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. Bij de vraag of de BKR-registraties in stand dienen te blijven, dient de kredietverstrekker aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.7 tot en met 2.9 vermeld.

3.8 De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 De kredietverstrekker voert verder aan dat vanaf de aanvang van het krediet er sprake is geweest van onregelmatig betalingsgedrag. De kredietverstrekker heeft de consument in vele brieven en e-mails geïnformeerd en gewaarschuwd voor opnameblokkades, oplopende kosten, mogelijke rechtsmaatregelen en ook voor BKR-registraties.

3.10 De consument is in het faillissement van [bedrijf 2] hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor het faillissementstekort van ruim € 330.000,-. Of en onder welke voorwaarden de curator bereid zal zijn een deelbetaling te aanvaarden, is door de consument niet duidelijk gemaakt. Het is bovendien volgens de kredietverstrekker mogelijk dat één van de andere medeeigenaren een betaling aan de curator zal doen op grond waarvan een regresvordering jegens de consument ontstaat. Het is dus maar de vraag of voor de consument daadwerkelijk uitzicht bestaat op een situatie zonder schulden, aldus de kredietverstrekker.

3.11 Het is volgens de kredietverstrekker veelzeggend dat de consument in mei en juli 2024 voorstelt om de registraties te laten verwijderen door de kredietverstrekker zodat de consument een aanvullende financiering kan aanvragen.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Na acceptatie van die financieringsaanvraag zou de kredietverstrekker de BKR-registraties weer kunnen opvoeren, dit alles volgens de consument. Met dit voorstel lijkt de consument de regelgeving te willen ontduiken om zijn doel te behalen. Mogelijke kredietverstrekkers zouden hiermee onvolledig worden geïnformeerd, aldus de kredietverstrekker.

3.12 Ten slotte geeft de kredietverstrekker aan dat de inschakeling van een deurwaarder nog steeds niet heeft geleid tot een betalingsregeling of aflossing van de gehele schuld. Onder de huidige omstandigheden is de kredietverstrekker dan ook van mening dat het belang van handhaving van de BKR-registraties zwaarder dient te wegen dan het belang van de consument om deze te verwijderen.

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

3.14 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet om zijn financiële situatie te verbeteren. Dit doet echter niet af aan het feit dat hier sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen en de kredietverstrekker de incassering van de vordering uiteindelijk aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.

3.15 Uit de stukken blijkt dat de kredietverstrekker heeft aangegeven dat, hoewel de duur van de EVR- en IVR-registratie op naam van de consument inmiddels is verstreken, deze registraties de kredietverstrekker wel terughoudend maakt om met de consument tot een afspraak te komen op grond waarvan de eerste stap door de kredietverstrekker wordt gevraagd. De commissie weegt dat wel mee.

3.16 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De financiële situatie van de consument is weliswaar verbeterd, maar er is nog steeds sprake van een openstaande vordering. Daarnaast volgt uit de stukken dat dit niet de enige negatieve BKR-registratie in het CKI op naam van de consument is en er ook nog een schuld openstaat bij de curator. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie dan ook te vroeg. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument graag een lening wil afsluiten om zo zijn schulden te kunnen aflossen en met zijn gezin een nieuwe start te kunnen gaan maken.

Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kennen en kunnen betrekken in hun overweging al dan niet een krediet te verstekken. Dit geldt te meer nu er nog sprake is van een openstaande schuld bij de kredietverstrekker. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de kredietverstrekker een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen structureel financieel stabiel te zijn. Daarbij kan ook een rol spelen of de consument een afspraak met de kredietverstrekker heeft kunnen maken over de inlossing van de schuld aan de kredietverstrekker.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)