Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0460 (mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Findio B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Findio
Datum uitspraak	: 31 mei 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 geldlening 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 Findio dient te prevaleren boven het belang van de consument. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Findio; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Findio.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Findio hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2017 met Findio een overeenkomst voor een aflopend krediet (hierna: de lening) voor een bedrag van € 10.000,- gesloten.

2.2 De consument heeft van 8 oktober 2018 t/m 2 april 2019 in detentie gezeten.

2.3 Er is eind 2018/begin 2019 een betalingsachterstand ontstaan op de lening. Findio heeft in verband hiermee op 7 januari 2019 een brief aan het bij haar van de consument bekende adres gestuurd met het verzoek om betaling alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) kan leiden. Op 15 januari 2019 heeft Findio een achterstandsmelding laten plaatsen in het CKI. Bij brief van 9 maart 2019 heeft Findio de lening opgeëist. Ook is 9 maart 2019 een bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.

2.4 Na afloop van de detentie heeft de consument contact opgenomen met Findio en is er een betalingsregeling afgesproken. Daarnaast heeft de consument in november 2021 de nog openstaande vordering van Findio (€ 4.382,77) in een keer volledig voldaan en heeft Findio een einddatum (16 november 2021) geregistreerd bij het CKI. Deze datum geeft aan dat de lening is afgewikkeld. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het CKI en zal op 16 november 2026 verdwijnen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.
Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Door de registraties kunnen de consument en zijn nieuwe partner geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor een grotere woning.
- De betalingsachterstanden en de daarmee samenhangende registraties zijn het gevolg van het feit dat de consument een aantal maanden in detentie heeft gezeten. Zonder de detentie was dit niet gebeurd. Tijdens de detentieperiode kon hij namelijk geen contact opnemen met Findio. Na de detentie heeft hij zijn werk weer kunnen hervatten. Hij heeft toen ook contact opgenomen met zijn schuldeisers, waaronder Findio, en heeft hij onder andere voor de lening een betalingsregeling getroffen. De consument heeft maandelijks het overeengekomen bedrag voldaan en heeft daarnaast ook nog extra gespaard om de openstaande schuld sneller te kunnen aflossen. Hierdoor kon de consument in november 2021 het resterende bedrag van de lening in een keer voldoen.
- Hij wil graag met een schone lei beginnen. Door de detentie is hij ook onder andere zijn huis kwijtgeraakt.

Het verweer

2.6 Findio 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 Findio de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

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

De belangenafweging van de coderingen (A2)

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering 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

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Findio 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 (de consument) 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.

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

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

De belangenafweging

3.6 In overweging 2.5 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 negatieve registraties wordt belemmerd.

3.7 Findio 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. Findio voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. De consument was zelf verantwoordelijk voor het in verband met zijn detentie doorgeven van een nieuw (tijdelijk) adres. Bovendien waren er ook al voor de detentie verschillende perioden met achterstanden. Daarbij komt dat de vordering pas zeer recent is afgelost. Het verwijderen van de registratie zou volgens Findio geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Findio 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 Findio dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument graag met een schone lei wil beginnen en een hypothecaire geldlening wil afsluiten. Dit wordt ook duidelijk uit het feit dat de consument na afloop van de detentie proactief met zijn schulden aan slag is gegaan.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Wat echter in zijn nadeel weegt, is het feit dat hij Findio niet op de hoogte heeft gesteld van zijn nieuw adres en kennelijk voor zijn detentie geen contact heeft gezocht met Finido over de uitstaande schuld. Hoewel de tijd in detentie niet eenvoudig zal zijn geweest, had het op de weg van de consument gelegen om Findio te informeren over zijn nieuwe (tijdelijke) adres. De thans door hem als nadelig geduide gevolgen vallen binnen zijn risicosfeer aangezien hij geen adreswijziging heeft doorgegeven en daardoor in detentie geen berichten van Findio heeft ontvangen. Daarbij komt dat uit de door Findio overgelegde stukken blijkt dat er ook in de periode vóór de detentie meerdere keren sprake is geweest van betalingsachterstanden. Verder zijn deze registraties niet de enige (negatieve) registratie op naam van de consument. Voorts is van belang dat sinds de laatste betaling in november 2021 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Er zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel is. Naar het oordeel van de commissie vraagt het kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op 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. De commissie kan zich wel voorstellen dat indien over enige tijd nog steeds sprake is van een financieel stabiele situatie van de consument en zijn huidige partner, een andere belangenafweging mogelijk is.

3.11 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 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 wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
(…)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

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

(…)