

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0467

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

Datum uitspraak	3 juni 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Tinka B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Tinka
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A3-codering) die op zijn naam in het CKI bij BKR zijn geplaatst. Volgens de consument zijn deze registraties disproportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van Tinka zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt daarom 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 Tinka; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Tinka.
- 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 Tinka 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 maart 2016 een doorlopend krediet afgesloten bij Moneyathome B.V. (hierna ook: Tinka), rechtsvoorganger van Tinka, met een limiet van € 2.400,-. (hierna: het krediet). Het krediet is door Tinka geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Tinka, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- 2.2 De bij het krediet behorende verplichte maandbetalingen werden via een automatische incasso geïncasseerd. Begin 2019 zijn er bedragen via de automatische incasso gestorneerd en zijn er achterstanden ontstaan. Tinka heeft de consument hierover geïnformeerd. Bij brief van 7 maart 2019 heeft Tinka de consument gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling Tinka verplicht is de achterstand te melden bij BKR. Op 21 mei 2019 heeft Tinka de consument in gebreke gesteld en gesommeerd de gehele openstaande vordering van € 1.606,93 binnen 24 uur te voldoen en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling de vordering zal worden overgedragen aan Vesting Finance (hierna: het incassobureau). Tevens heeft Tinka op 21 mei 2019 een achterstandscade A in het CKI van BKR laten registreren.
- 2.3 Hierna zijn er gedurende de periode november 2018 tot met juni 2019 tussen de consument en Tinka meerdere contactmomenten geweest. In 2019 heeft de consument een beroep gedaan op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs). Eind 2019 is de consument daarin toegelaten en hij heeft het schuldhulpverleningstraject in november 2022 afgerond. Op 12 november 2022 heeft de consument een laatste betaling gedaan en heeft het incassobureau tegen finale kwijting een bedrag van € 1.307,38 afgeboekt. Tinka heeft per diezelfde datum een bijzonderheidscode 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) en een einddatum in het CKI laten registreren. Deze negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.
- 2.5 De consument heeft de wens een nieuwe auto te kopen. Hij en zijn partner hebben in verband met onregelmatige werktijden een auto nodig om naar hun werk te reizen en hun huidige auto is dringend aan vervanging toe. Daarnaast wil de consument graag kleiner gaan wonen of zijn huidige huurwoning verbouwen. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een lening ten behoeve van de aankoop van een auto en daarnaast voor de aankoop van een nieuwe woning of voor een duurzame verbouwing van zijn huidige woning.
- 2.6 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2018 is de consument officieel gescheiden. Met zijn ex-partner heeft de consument mondelinge afspraken gemaakt onder andere over de betaling van het krediet en de betaling van alimentatie. De ex-partner is deze afspraken echter niet nagekomen. Uiteindelijk heeft dit voor de consument geleid tot loonbeslag en daarmee grote financiële problemen.

Dit is ook de reden geweest dat er bedragen zijn gestorneerd. Door de scheiding was de consument genoodzaakt een woning te huren. Omdat hij niet in aanmerking kwam voor huursubsidie en de woningbouwverenigingen hem niet konden helpen aan een goedkope huurwoning, woont hij sindsdien in een woning met hoge huurlasten. Om zijn betalingsproblemen op te lossen, heeft de consument hulp gezocht bij de gemeente en is hij in 2019 een Wgs-traject gestart. In november 2022 heeft de consument dit traject succesvol afgerond.

- 2.7 De consument stelt dat hij en zijn huidige partner beiden een bovenmodaal inkomen hebben en geen schulden. Hij is een hardwerkende man en heeft geleerd van zijn fouten. De consument vindt het niet terecht dat hij vanaf de start van het Wgs-traject in 2019 acht jaar moet wachten om een nieuw leven te kunnen beginnen zonder de belemmering van de registraties.

Het verweer

- 2.8 Tinka 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 Deze zaak gaat over de vraag of Tinka gehouden is de registraties van de consument uit het CKI te (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door Tinka terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Tinka voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

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 bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Tinka is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.¹ Daarin is bepaald 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.

- 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 zijn 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 registratie in stand dient te blijven, dient de Tinka 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 dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overweging 2.5 tot en met 2.7.
- 3.8 Tinka is van mening dat onvoldoende is gebleken dat in dit concrete geval het individuele belang van de consument zwaarder moet wegen dan het belang om overkreditering en problematische schulden te voorkomen. De consument heeft het Wgs-traject in november 2022 afgerond. Hierbij is er door meerdere schuldeisers een bedrag van meer dan € 250,- kwijtgescholden. Kredietaanbieders moeten kunnen vertrouwen op de juistheid van de registraties in het CKI. Dit geeft immers inzicht in het financiële verleden van de consument. De handhaving van de terechte registraties leidt in dit geval niet tot een verslechtering van de omstandigheden of tot buitenproportioneel nadeel voor de consument. De registraties dienen dan ook niet in aanmerking te komen voor een vervroegde verwijdering uit het CKI, aldus Tinka.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Tinka voldoende gemotiveerd dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

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

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.10 De commissie realiseert zich 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. Voorts is daarbij van belang dat er sprake was van een dermate ernstige schuldensituatie, dat Tinka zich genoodzaakt voelde de vordering over te dragen aan een incassobureau en de consument uiteindelijk in een Wgs-traject terecht is gekomen.
- 3.11 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij het Wgs-traject succesvol heeft afgerond, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen uit het verleden. Daar komt bij dat de huidige financieel stabielere situatie van de consument mede een gevolg is van de substantiële afboekingen die Tinka en andere kredietverstrekkers hebben moeten doen. Verder acht de commissie van belang dat het Wgs-traject pas in november 2022 is afgerond. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.
- 3.12 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de noodzaak van het kopen van een auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Ook voor wat betreft het aankopen van een kleinere woning of verbouwing van de huidige woning is voor de commissie niet vast komen te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.
- 3.13 De commissie realiseert zich dat de consument graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Echter, het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na 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 oktober 2023, 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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 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 rechtsoverweging.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.
 - a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (...)

Artikel 13

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

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

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.

(...)