Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1079

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

Klacht ontvangen op	6 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., gevestigd te Eindhoven, handelend onder de naam Freo, verder te noemen Freo
Datum uitspraak	20 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2019 heeft Freo een persoonlijke lening aan de consument verstrekt. Freo heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet een achterstandscode A, een bijzonderheidscode 1 en een herstelcode H op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Daarna heeft Freo nogmaals een achterstands-code A en vervolgens een bijzonderheidscode 2 gemeld. Nadat de consument in 2022 het krediet volledig aan Freo heeft terugbetaald, heeft Freo een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat Freo alle BKR-registraties op haar naam verwijdert. Zij heeft gesteld dat de registraties haar belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Freo heeft zich verweerd met de stelling dat de wens om een woning te kopen in dit geval onvoldoende zwaarwegend is om de belangenafweging in haar voordeel te laten uitvallen. De commissie is van oordeel dat de geregistreerde achterstands- en bijzonderheidcodes technisch juist zijn. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat Freo deze registraties niet hoeft te verwijderen.

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 consument; 2) het verweer-schrift van Freo; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Freo.

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 Freo is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek, als advocaat verbonden aan La Gro Geelkerken Advocaten.

1.4 De consument en Freo 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 is er gebeurd?

2.1 Op 2 mei 2019 heeft Freo aan de consument een persoonlijke lening met een looptijd van vijf jaren en een kredietsom van € 5.000,- verstrekt. De totale kosten van het aflopend krediet (hierna: het krediet) bedroegen € 5.844,-. Op 3 mei 2019 heeft Freo het krediet op naam van de consument 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 Freo, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 23 februari 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 25 februari 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 1 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 4 maart 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een herstelcode H op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 20 juli 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 18 november 2021 heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.8 Op 3 februari 2022 heeft de consument het krediet volledig aan Freo terugbetaald met een saneringskrediet van de Gemeente Tilburg. Op diezelfde datum heeft Freo met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.9 Op 7 juli 2022 heeft de consument Freo per e-mail verzocht – kort samengevat – alle registraties op haar naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 21 juli 2022 heeft Freo dit verzoek per e-mail afgewezen.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

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

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert dat Freo alle registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Daarnaast stelt de consument een bedrag van € 90.000,- nu niet te kunnen gebruiken als overwaarde op haar woning.

2.12 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft zij de volgende argumenten aangevoerd:

a. De consument heeft in 2021 tijdelijk minder inkomen gehad en daardoor zijn tijdelijk betaalproblemen ontstaan. Zij heeft de eerste betalingsachterstand hersteld, maar later ontstond door dezelfde situatie weer een achterstand. De consument heeft daarvoor meteen hulp ingeschakeld van de Gemeente Tilburg om dit in orde te brengen. De consument heeft verantwoordelijkheid genomen voor haar situatie.
b. Per 15 augustus 2022 heeft de consument een nieuwe baan bij de [werkgever 1]. Daardoor gaat haar netto-inkomen omhoog naar € 2.637,- per maand. Bij haar vorige baan verdiende zij € 2.205,- netto per maand. De consument is haar financiën aan het verbeteren met het doel nooit meer in de schulden te komen. De financiële situatie van de consument is zeer stabiel.
c. De BKR-registraties belemmeren de consument. Zij is in gesprek met een hypotheekadviseur om haar huidige woning te verkopen en een goedkopere woning terug te kopen. Met de overwaarde van ruim € 92.000,- die dat oplevert, kan de consument het krediet aflossen. De consument kan deze overwaarde enkel incasseren als zij haar huidige woning verkoopt. Hypotheekverstrekkers en banken geven echter direct aan dat zij geen zaken met de consument willen doen in verband met de BKR-registraties.
d. Door de BKR-registraties kan de consument geen kant op. Zij kan niet sparen en haar kosten lopen in de huidige situatie alleen maar op. De consument kan door de BKR-registraties geen auto kopen voor woon-/werkverkeer en geen kosten-besparende maatregelen, zoals het vervangen van de cv-ketel door een warmte-pomp, nemen. De BKR-registraties staan elke verbetering in de weg.
e. De consument begrijpt dat de BKR-registraties dienen als bescherming tegen overkreditering, maar in haar geval werken de BKR-registraties haar alleen maar tegen, omdat deze voorkomen dat zij haar financiële situatie kan verbeteren.

Het verweer van Freo

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

Wat is het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Freo als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Freo 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] Freo is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de consument 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 consument) 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]

---

[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] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

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

Freo is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Freo 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 consument) 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 Freo) 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] 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 bijzonderheids-code 4 bij Stichting BKR melden.[11]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat Freo het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI.

3.8 Wat de eerste achterstandscode A (van 23 februari 2021), de bijzonderheidscode 1, de herstelcode H, de tweede achterstandscode A (van 20 juli 2021) en de bijzonderheids-code 2 betreft, geldt het volgende.

[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[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.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het de consument in 2021 niet altijd is gelukt om aan haar financiële verplichtingen te voldoen en dat zij daardoor betalingsachterstanden heeft laten ontstaan. De consument heeft toegelicht dat zij in 2021 tijdelijk minder inkomen had en dat daardoor betalingsproblemen zijn ontstaan. Daarnaast is het de commissie voldoende duidelijk geworden dat de consument in die periode een betalingsregeling heeft getroffen om haar betalingsachterstanden in te lopen. Verder heeft de consument toegelicht dat de eerste betalingsachterstand is hersteld, maar dat later weer een achterstand is ontstaan vanwege dezelfde situatie, namelijk een terugval in haar inkomen nadat haar arbeidsovereenkomst met [werkgever 2] in 2019 was geëindigd vanwege verplaatsing van de werkzaamheden die zij verrichtte, naar Roemenië.

3.9 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat Freo de consument op 16 juni 2021 per post een vooraankondiging[12] heeft gestuurd. Van deze voor-aankondiging, die betrekking heeft op de tweede achterstandscode, heeft Freo een kopie overgelegd. Hiermee heeft Freo voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] Voor de commissie is ook in voldoende mate komen vast te staan dat Freo de consument op 9 februari 2021 per e-mail een vooraankondiging heeft gemaild. Freo heeft bij haar verweerschrift een kopie van deze e-mail, die betrekking heeft op de eerste achterstandscode, overgelegd en de consument heeft de ontvangst hiervan niet betwist. Met het voorgaande heeft Freo eveneens voldaan aan artikel 39 lid 3 CKI.

3.10 Van de opeisingsbrief van 17 november 2021 heeft Freo ook een kopie in het geding gebracht. Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is overigens niet vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd.

3.11 Het voorgaande betekent naar het oordeel van de commissie dat de registraties van de eerste achterstandscode A (van 23 februari 2021), de bijzonderheidscode 1, de herstelcode H, de tweede achterstandscode A (van 20 juli 2021) en de bijzonderheids-code 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.12 Met betrekking tot de werkelijke einddatum geldt het volgende. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument het krediet op 3 februari 2022 volledig aan Freo heeft terugbetaald met een saneringskrediet van de Gemeente Tilburg. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op 3 februari 2022.

[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.13 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 Freo bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.14 Onder 2.10 en 2.11 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.15 Daartegenover heeft Freo zich op het standpunt gesteld dat de belangen bij instandhouding van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. Freo heeft betoogd dat het belang bij instandhouding van de BKR-registraties volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. Volgens Freo heeft de registratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen overkreditering en dient de registratie anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen.

3.16 Freo is van mening dat de BKR-registraties een juist en volledig beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument geven. Volgens Freo kunnen overige kredietverstrekkers aan de BKR-registraties zien dat de consument haar verplichtingen jegens Freo vanaf begin 2021 niet is nagekomen. Freo heeft toegelicht dat Freo en de consument verschillende keren afspraken hebben gemaakt om de betalingsachterstand in te lopen. Freo is van mening dat dit relevante informatie is voor overige kredietverstrekkers als de consument een nieuwe kredietaanvraag doet. Andere kredietverstrekkers hebben er volgens Freo een gerechtvaardigd belang bij om die informatie te zien.

3.17 Verder dienen de BKR-registraties volgens Freo ter bescherming van de consument tegen overkreditering. Volgens Freo blijkt uit het overzicht uit het CKI dat de consument in het recente verleden gebruik maakte van veel kredieten bij verschillende kredietverstrekkers. Volgens Freo heeft de consument deze kredieten uiteindelijk in februari 2022 afgelost met behulp van een saneringskrediet van meer dan € 16.000,- en is de consument op dit moment nog bezig met het aflossen van het saneringskrediet. Freo is van mening dat de consument niet volledig op eigen kracht haar financiële problemen te boven is gekomen. Het saneringskrediet is in de plaats gekomen van de verschillende kredieten, aldus nog steeds Freo. Verder heeft de consument volgens Freo haar huidige financiële situatie onvoldoende onderbouwd. Volgens Freo valt uit de informatie die de consument heeft verstrekt, niet op te maken of zij inmiddels spaarvermogen heeft opgebouwd en zijn de verschillende kredieten pas zeer recent, in februari 2022, afgelost. Naar de mening van Freo is er daarom nog geen sprake van een gezonde en stabiele financiële situatie.

3.18 Ten slotte heeft de consument volgens Freo haar belang om haar huidige woning te verkopen en daardoor de overwaarde te gelde te maken, onvoldoende onderbouwd. Freo is bovendien van mening dat niet is komen vast te staan dat de BKR-registraties de enige reden zijn waardoor de consument geen aanvullende hypothecaire geldlening kan afsluiten. Als het belang van de consument er enkel in is gelegen om haar maandlasten te verlagen, dan meent Freo dat dit belang onvoldoende zwaar weegt om vroegtijdige verwijdering van de terechte BKR-registraties te rechtvaardigen.

3.19 De commissie is van oordeel dat Freo 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 consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft 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 consument.

3.20 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Freo heeft dit gesteld en de consument heeft dat niet betwist. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat Freo de consument veel brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens zij het krediet aan Freo (met het saneringskrediet) heeft terugbetaald. Ook dat heeft de consument niet betwist. Daarnaast is het de commissie gebleken dat de consument naast het krediet nog zeven (doorlopende en aflopende) kredieten op haar naam heeft gehad. Dat blijkt uit het overzicht uit het CKI van 9 juni 2022, dat de consument in het geding heeft gebracht. De commissie begrijpt dat de consument deze kredieten ook in één keer heeft afgelost met een aanzienlijk saneringskrediet van de Gemeente Tilburg. Niet gesteld of gebleken is dat bij deze kredieten achterstandscodes of andere negatieve bijzonderheidscodes zijn geregistreerd, maar het weegt voor de commissie wel mee in de belangenafweging.

3.21 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op haar naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het krediet volledig aan Freo heeft terugbetaald. Hier staat echter tegenover dat de consument het krediet heeft terugbetaald met een saneringskrediet. Dat betekent dat de lasten van het krediet feitelijk nog steeds van invloed zijn op haar financiële positie, ook al zijn de verschillende kredieten verenigd in één saneringskrediet.

3.22 Daarnaast is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De enkele omstandigheid dat haar salaris aanzienlijk is verbeterd, is hiertoe onvoldoende.

Uit de stukken die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat zij van 1 augustus 2018 tot en met 28 februari 2019 voor bepaalde tijd in dienst is geweest bij [werkgever 2] Met deze werkgever had zij een opvolgende arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 1 maart 2019 tot en met 31 augustus 2019. Daarna heeft de consument vanaf 4 september 2019 gewerkt bij [werkgever 3]. en vanaf 15 augustus 2022 heeft de consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd tot en met 14 augustus 2023 bij de [werkgever 1]. De commissie constateert dat de consument in een tijdsbestek van vier jaren drie verschillende werkgevers heeft gehad en dat ook haar laatste arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd geldt. Het inkomen van de consument vertoont weliswaar een stijging, maar naar het oordeel van de commissie kan het voorgaande niet tot de conclusie leiden dat zij *structureel* een stabiel en goed inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in haar overige uitgaven en lasten en niet heeft aangetoond dat zij over spaartegoeden beschikt. De stelling van de consument dat haar huidige woning overwaarde vertegenwoordigt, heeft zij niet onderbouwd met stukken.

3.23 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties haar op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De consument heeft slechts één afwijzing van een kredietverstrekker overgelegd, en dat is onvoldoende. De commissie is bovendien van oordeel dat verkoop van haar huidige woning om daarmee de overwaarde te verzilveren voor de consument niet zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om te sparen, een auto te kopen en om kostenbesparende maatregelen, zoals het vervangen van de cv-ketel door een warmtepomp, te nemen. Dat zijn naar het oordeel van de commissie echter geen belangen die een dusdanig groot gewicht in de schaal leggen dat deze de belangenafweging in het voordeel van de consument kunnen laten uitslaan.

3.24 Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu om verwijdering van de BKR-registraties te verzoeken, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van haar betalingsverleden heeft. De consument heeft het krediet op 3 februari 2022 volledig aan Freo terugbetaald en reeds op 7 juli 2022 om verwijdering van de BKR-registraties verzocht. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties (veel) te vroeg.

3.25 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in haar voordeel kunnen laten uitvallen.

3.26 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

De overwaarde

3.27 De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat de vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden afgewezen. Voor zover de consument schadevergoeding vordert wordt die vordering daarmee ook afgewezen.

Wat is de conclusie?

3.28 De conclusie is dat Freo de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dat de consument niet kan beschikken over de overwaarde van haar woning, komt voor haar eigen rekening en risico.

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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

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.