Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0458
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
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 BKR-registraties bij haar doorlopend krediet. Zij stelt dat de negatieve BKR-registraties haar belemmeren bij het leasen van een auto en dat de registraties disproportioneel zijn. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties technisch juist zijn. Daarna heeft de commissie een belangen-afweging 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 het belang van Vesting prevaleert 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 Vesting; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting.

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 Vesting 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 In 2015 is de consument met Wehkamp B.V. en Wehkamp Finance B.V. (hierna zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk: Wehkamp) een doorlopend krediet (hierna: het krediet) aangegaan met een totaal kredietlimiet van € 474,-.

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Wehkamp heeft verschillende brieven aan de consument gestuurd met het verzoek om betaling. Op 16 december 2016 heeft Wehkamp een vooraankondigingsbrief naar de consument gestuurd. Daarin heeft zij meegedeeld, dat, indien de consument niet binnen vijf dagen de volledige betaalverplichting voldoet, zij genoodzaakt is de achterstand te melden bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 27 december 2016 heeft Wehkamp een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR laten plaatsen. Na het uitblijven van de betalingen is de openstaande vordering opgeëist en op 14 februari 2017 met een bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.

2.3 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. (hierna: Arrow), heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow de BKR-registratie. Bij brief van 16 februari 2017 heeft Vesting de consument hierover geïnformeerd.

2.4 Omdat de vordering niet werd voldaan, heeft Vesting een deurwaarder ingeschakeld. Op 20 oktober 2020 is de consument door de deurwaarder gesommeerd tot betaling van het openstaande saldo. Bij brief van 27 januari 2021 heeft Vesting de consument een aanbod gedaan de helft van het totaal openstaande bedrag van € 842,34 tegen finale kwijting te voldoen. Op 11 februari 2021 heeft de consument het afkoopbedrag van € 421,17 betaald, waarna Vesting een bijzonderheidscode 3 en einddatum bij het BKR heeft gemeld. De registraties zijn in verband met de vijfjaarstermijn tot 11 februari 2026 zichtbaar.

2.5 Bij e-mail van 12 november 2021 heeft de consument Vesting gevraagd de registraties op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. Vesting heeft dit verzoek bij e-mail van 19 november 2021 afgewezen. 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.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. Daarnaast heeft de consument een bedrag van € 30.000,- gevorderd als vergoeding voor de door haar geleden financiële schade. Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat haar gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van Vesting bij handhaving daarvan; de registraties zijn disproportioneel en dienen geen redelijk belang. Zij heeft in het kader hiervan het volgende gesteld:

- De BKR-registraties belemmeren haar in het verkrijgen van een leasecontract voor een auto. De consument heeft de wens een auto te leasen om zo haar woon/werk reistijd te verkorten. De reistijd van een enkele reis met het openbaar vervoer vanaf haar woonadres naar haar werklocatie bedraagt meer dan drie uur. Gelet op het spaartegoed van de consument is de aanschaf van een auto zonder financiering op dit moment uitgesloten. Ook voor de aankoop van een auto zijn de registraties een grote last.
- De registraties zijn ontstaan door onstabiele persoonlijke omstandigheden. Na een zeer zware periode zonder inkomsten en zelfs enige tijd zonder onderkomen is de consument in 2017 begonnen met het opbouwen van een nieuw bestaan. Zij heeft meerder studies gevolgd en heeft sinds oktober 2021 een zeer goede vaste baan. Het behoud van haar nieuwe baan heeft alleen een bestaan als deze qua reistijd ook vol te houden is.
- De consument stelt dat de situatie welke ten grondslag lag aan het ontstaan van de registraties niet meer aan de orde is. Er zijn in het verleden problemen geweest, maar die zijn buiten haar schuld om ontstaan. Zij heeft bewezen dat zij, zonder hulp van buitenaf door zeer hard te weken en te studeren, een zeer positief bestaan heeft opgebouwd. Zij wilde niets liever dan het verschuldigde bedrag aflossen. Toen zij de kans kreeg dit alsnog te doen voor een lager bedrag, heeft zij die kans direct gepakt. Dit ook met de intentie om zo meer ruimte te krijgen om haar bestaan beter te kunnen opbouwen. Zij heeft zich volledig ingezet en wil de kans krijgen om dit in de toekomst te kunnen blijven doen.

Het verweer

2.7 Vesting 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 Vesting 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 op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door Vesting terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Vesting heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen 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 op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting 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. 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]

---

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

3.5 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.

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

3.6 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat zij bij de verkrijging van een leasecontract voor een auto wordt belemmerd door de negatieve registraties. Zij heeft in het kader hiervan een afwijzing van een aanvraag overgelegd. Zij heeft de wens een auto te leasen om zo haar woon/werk reistijd te verkorten.

3.7 Vesting 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. Vesting 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. Direct na het aangaan van het krediet heeft de consument zich niet aan haar betalingsverplichting gehouden. Het incassotraject is zeer moeizaam verlopen. Uiteindelijk heeft Vesting een deurwaarder moeten inschakelen. Pas in 2021 heeft de consument de helft van het relatief lage openstaande saldo tegen finale kwijting voldaan. Dit is zeer recent. Gezien het tijdsverloop en het lage afkoopbedrag kan naar mening van Vesting niet worden gesproken van een bewezen stabiele financiële situatie van de consument. 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 Vesting 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 Vesting dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in haar risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat het zeer lang heeft geduurd voordat de consument de helft van de vordering heeft betaald. Daarnaast is sinds de laatste betaling in oktober 2021 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Hoewel de consument mede door haar inzet inmiddels een vast dienstverband heeft en haar financiële situatie is verbeterd, zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

Naar het oordeel van de commissie vraagt ons 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 ziet gelet op het voorgaande 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 registraties op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd Vesting andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat Vesting een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

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

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

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

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

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

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

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

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)
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.
(…).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

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

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

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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

Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
(…)

c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
(…)

Artikel 21 Recht van bezwaar

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
(…)