Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0711

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	6 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Datum uitspraak	23 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn aflopend krediet geplaatste registraties (een achterstandsmelding en een herstelmelding) 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 Defam dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek 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 Defam; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Defam.

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

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in april 2019 een aflopend krediet (hierna: de lening) voor een bedrag van € 10.000,- met een looptijd van 10 jaar afgesloten bij Defam. Daarnaast heeft de consument in april 2019 ook een doorlopend krediet afgesloten bij Defam.

2.2 De maandtermijn van de lening (€ 109,75) wordt maandelijks middels automatische incasso geïnd. De automatische incasso over de maand juni, juli, oktober, november 2019 en januari 2020 zijn mislukt. Partijen hebben in augustus 2019 een betalingsregeling overeengekomen; deze is niet correct nagekomen.

2.3 In oktober 2019 is de consument gestart met een schuldhulpverleningstraject bij de Stichting Kredietbank Nederland (hierna: de schuldhulp). Bij brief van 16 oktober 2019 heeft de schuldhulp Defam aangeschreven met het verzoek alle betalingsverplichtingen tijdelijk stop te zetten.

2.4 Vanwege de achterstanden op de lening, heeft Defam bij brief van 5 november 2019 een vooraankondiging voor de achterstandsmelding aan de consument gestuurd. De achterstand bedroeg op dat moment drie maandtermijnen. Op 20 november 2019 heeft Defam bij de lening een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten plaatsen. Daarnaast waren er achterstanden op het doorlopend krediet.

2.5 De consument heeft begin 2020 zelf het schuldhulpverlening beëindigd. Hij heeft toen zelf in februari 2020 een betalingsregeling voor de achterstand getroffen met Defam. De consument is deze betalingsregeling nagekomen. Hierop heeft Defam op 16 december 2020 een herstelmelding (H) in het CKI geplaatst.

2.6 De consument heeft aan Defam gevraagd de achterstandsmelding en de herstelmelding uit het CKI verwijderen. Defam heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de bij de lening geplaatste achterstandsmelding en de herstelmelding uit het CKI.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registraties een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument wil zijn bestaande hypothecaire geldlening oversluiten en verhogen. Hiermee wil hij zijn financiën herstructureren door de lopende leningen bij Defam en een onderhandse lening af te lossen met deze nieuwe geldlening. Hierdoor krijgt hij lagere maandlasten en meer financiële ruimte. Door de door Defam geplaatste BKR-registraties kan hij geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten, zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzing van verschillende geldverstrekkers.

- De betalingsachterstand en de hierop volgende achterstandsmelding zijn het gevolg geweest van het schulphulpverleningstraject. Door het opstarten van dit traject is de consument uit zijn macht gezet en werd door de schulphulp aan alle schuldeisers, waaronder Defam, verzocht om de betalingsplicht tijdelijk op te schorten. Ondanks dit verzoek van de schuldhulp heeft Defam toch de achterstandsmelding geplaatst. Het schuldhulpverleningstraject heeft de situatie van de consument alleen maar verergerd en het traject bleek achteraf niet nodig. Toen de consument de schuldhulp heeft beëindigd, heeft hij contact opgenomen met Defam om een betalingsregeling te treffen. De betalingsregeling is de consument volledig nagekomen.
- De financiële situatie van de consument is stabiel. Hij heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en hij heeft een goed inkomen. Ook zit er veel overwaarde in zijn woning. Zijn financiële situatie is nu, bijna drie jaar later, onder controle. Hij komt zijn verplichtingen jegens Defam correct na.
- Ook heeft de schuldhulp de door haar op 18 oktober 2019 geplaatste registratie (Schuldhulpverlening) op verzoek van de consument uit het CKI inmiddels verwijderd.

Het verweer

2.9 Defam 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 Defam de registraties (de achterstandsmelding en de herstelmelding) moet (laten) verwijderen uit het CKI.

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

De belangenafweging ten aanzien van de registraties

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties 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. Defam 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 (Defam) 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]

3.6 In het onderhavige geval heeft Defam in 2019 bij de lening een achterstandsmelding geplaatst, gevolgd door een herstelmelding in december 2020. Nu er sprake is van een lopende lening, blijft de achterstandsmelding nog vijf jaar zichtbaar na de plaatsing van de herstelmelding, in dit geval dus tot december 2025.[3] Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Defam aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

[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] Artikel 14 lid 3 Algemeen Reglement CKI.

De belangenafweging

3.8 In overweging 2.7 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 registraties wordt belemmerd.

3.9 Defam 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. Defam 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 wens om een hypothecaire geldlening over te sluiten is op zich geen omstandigheid die verwijdering van een terechte BKR-registratie rechtvaardigt Er was immers sprake van een betalingsachterstand op de lening en ook het doorlopend krediet. Daarnaast heeft de consument nog een lening bij Defam. Beide leningen zijn nog lopende. Daarbij komt dat de registraties niet de enige reden is waarom de hypotheekaanvraag is afgewezen, zoals uit de door de consument overgelegde afwijzingen blijkt. Het verwijderen van deze registraties zou volgens Defam 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, aldus Defam. Dat de schulphulp de door haar geplaatste registratie heeft verwijderd maakt het voorgaande niet anders; deze registratie betrof de registratie van de schuldenregeling die achteraf niet doorging.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Defam dient te prevaleren boven het belang van de consument. De commissie overweegt hiertoe het volgende.

3.11 De betalingsproblemen van de consument zijn dermate groot geweest, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaal-historie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen bij een krediet-aanvraag. De registraties in het CKI zijn ontstaan doordat de consument al vrij kort na aanvang van de lening niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen jegens Defam te voldoen. Ook kon de consument niet voldoen aan zijn verplichtingen uit hoofde van het doorlopend krediet. De consument verkeerde blijkbaar in een dermate problematische schuldensituatie dat hij zich genoodzaakt zag om zich voor een schuld-hulpverleningstraject aan te melden, waar hij ook tot is toegelaten. Dat hij dit traject zelf heeft beëindigd en dit traject, zoals de consument stelt, de situatie alleen maar heeft verergerd, is – hoe vervelend ook – een omstandigheid die voor zijn rekening komt. Wat voor de consument spreekt is dat hij zijn problematische schuldensituatie zelf heeft opgelost en hij uiteindelijk de volledige achterstand op de lening heeft ingelopen.

Daartegenover staat echter dat pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en dat de lening nog lopende is. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Ook speelt mee dat de consument niet heeft aangegeven dat sprake is van een schrijnende situatie en daarmee een noodzaak zijn hypotheek over te sluiten. Hierbij merkt de commissie op dat het enkele feit dat de schuldhulp de door haar geplaatste registratie wel heeft verwijderd, niet maakt dat daarmee ook de door Defam geplaatste registraties moeten worden verwijderd; het zijn immers verschillende soorten registraties.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument graag een nieuwe hypothecaire geldlening wenst af te sluiten en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, 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. Daarnaast ziet de commissie voldoende aanleiding de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering. Terzijde merkt de commissie op dat het verkrijgen van een financiering met een A/H codering niet op voorhand uitgesloten is maar afhankelijk is van alle omstandigheden. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Algemeen Reglement CKI (Reglement 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.
(…)

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.
(…)
3. Achterstanden op lopende overeenkomsten zonder actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de achterstand ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd.

Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

Bij een 'negatief' geregistreerde lopende overeenkomst waarbij geen achterstand en/of bijzonderheidscode(s) is/zijn gemeld met registratiedatum na de herstelmelding, wordt de gehele 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.

Relevante bepalingen uit de 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;

(…)

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