Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0714

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	19 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Next Finance B.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Next Finance
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie die op zijn naam is geplaatst. De commissie is van oordeel dat de negatieve registratie terecht is geplaatst. Het belang van Next Finance bij handhaving van de negatieve registratie weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt dan ook 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 Next Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Next Finance.

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 Next Finance 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 2010 heeft de consument een leaseovereenkomst bij (een rechtsvoorganger van) Next Finance[1] voor een cv-ketel (hierna: het krediet) overgenomen van de verkoper van de woning die hij destijds heeft gekocht. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

[1] In het hiernavolgende wordt alleen Next Finance vermeld, ook als daarmee de rechtsvoorganger van Next Finance wordt bedoeld.

2.2 Op enig moment is er een achterstand ontstaan op het krediet. In juni 2011 is een incassobureau ingeschakeld. Bij brief van 21 juni 2011 heeft dit incassobureau namens Next Finance de consument in gebreke gesteld. Bij brief van 28 juni 2011 heeft het incassobureau namens Next Finance het krediet opgeëist en verzocht de openstaande schuld van op dat moment € 1.775,42 te voldoen.

2.3 Next Finance heeft per 16 augustus 2011 een code 2 (opeising) en een code 3 (afboeking) laten registreren in het CKI.

2.4 Vanaf 2015 is het innen van de vordering uit handen gegeven aan meerdere incassobureaus. De consument heeft met de incassobureaus verschillende betalingsregelingen getroffen. De consument is die betalingsregelingen niet altijd (correct) nagekomen.

2.5 In april 2023 heeft de consument de schuld volledig afgelost.

2.6 Op 3 mei 2023 heeft de consument Next Finance verzocht om de negatieve registraties aan te passen of uit het CKI te laten verwijderen. Op 4 mei 2023 heeft Next Finance in reactie daarop laten weten dat zij een werkelijke einddatum heeft geplaatst. Next Finance heeft per 26 april 2023 een werkelijke einddatum laten registreren. De negatieve registratie is tot 26 april 2028 zichtbaar.

2.7 In januari 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid, waarna de klacht is doorgestuurd naar Next Finance voor het volledig doorlopen van de interne klachtenprocedure. De correspondentie die daarna tussen partijen is gevoerd heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument.

2.8 Tijdens de procedure bij Kifid heeft Next Finance de code 3 uit het CKI laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.10 De negatieve registratie is ontstaan doordat de consument vanwege het verlies van zijn baan niet meer aan zijn financiële verplichtingen kon voldoen. De consument en zijn partner waren toen genoodzaakt om hun woning executoriaal te (laten) verkopen. Dankzij de afgesloten Nationale Hypotheek Garantie heeft de consument aan de executoriale verkoop van de woning geen restschuld overgehouden. Wel zijn er andere schulden ontstaan, waaronder de schuld bij Next Finance. Na jaren van schulden aflossen is de consument nu schuldenvrij. Dat consument betalingsregelingen in verband met de schuld bij Next Finance niet altijd correct kon nakomen heeft te maken met het feit dat de consument een hele moeilijke periode heeft gehad waarin hij bezig was met het aflossen van schulden.

2.11 De consument heeft zijn schulden netjes afgehandeld en heeft zijn leven op orde. De consument heeft sinds 2017 een vaste baan met een goed inkomen. De partner van de consument heeft ook een vast dienstverband.

2.12 De consument heeft de brieven van Next Finance van 21 juni 2011 (ingebrekestelling) en 28 juni 2011 (opeising) nooit ontvangen. De consument was namelijk niet meer woonachtig op het adres waarnaar Next Finance de brieven heeft verzonden in verband met de executieverkoop, maar de consument stond nog wel ingeschreven op dat adres. Verder staat in die brieven nergens dat er een melding zal worden gemaakt bij BKR.

2.13 De consument en zijn partner wonen momenteel in een sociale huurwoning. Zij wonen gezien hun inkomen 'scheef'. Zij willen graag de mogelijkheid onderzoeken om een woning te kopen, maar zij worden daarin belemmerd door de negatieve registratie. Voor de aanschaf van een woning beschikken de consument en zijn partner over een eigen vermogen tussen de € 10.000,- en € 15.000,-. Daarnaast kan de consument geen leasecontract of een andere financiering voor een auto afsluiten door de negatieve registratie. De consument heeft vanwege zijn werk een goede en betrouwbare auto nodig.

Het verweer

2.14 Next Finance heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Next Finance de negatieve registratie (bijzonderheidscode 2, opeising) op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Next Finance de negatieve registratie niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Technische juistheid registratie

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de negatieve registratie, te weten de bijzonderheidscode 2, beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze negatieve registratie terecht en juist is geplaatst.

3.3 De commissie stelt voorop dat Next Finance op grond van het tussen haar en BKR geldende Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken.

Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[2] Ook is Next Finance verplicht een bijzonderheidscode 2 te melden bij BKR als zij de volledige vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[3] Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 vereist het reglement CKI geen vooraankondigingsbrief.[4]

3.4 Uit de brieven van 21 juni 2011 en 28 juni 2011 blijkt dat Next Finance de consument in gebreke heeft gesteld en de vordering heeft opgeëist, zodat de code 2 technisch juist is. Dat de consument de ontvangst van die brieven heeft betwist, maakt dit niet anders. De consument heeft gesteld dat hij de brieven niet heeft ontvangen aangezien hij niet meer woonde op het adres waarnaar Next Finance de brieven heeft verzonden. Het is echter aan de consument om Next Finance tijdig te informeren over adreswijzigingen. Het is de commissie niet gebleken dat de consument Next Finance tijdig een adreswijziging heeft gestuurd. Next Finance heeft de brieven verzonden naar het bij haar bekende postadres. Het kan Next Finance dan ook niet worden tegengeworpen dat de consument de brieven daardoor niet ontvangen heeft. Daar komt bij dat er tussen de consument en (namens) Next Finance vele contacten zijn geweest en de consument daaruit voldoende heeft kunnen opmaken dat de vordering volledig was opgeëist.

3.5 De negatieve registratie van de code 2 per 16 augustus 2011 met als werkelijke einddatum 26 april 2024 is dan ook technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 De consument heeft gesteld dat de negatieve registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve registratie 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.

3.7 De negatieve registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Next Finance is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG.

[2] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 4 reglement CKI.

Negatieve registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.

3.8 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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.

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

Belangenafweging

3.10 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registratie zijn weergegeven onder 2.9 tot en met 2.12.

3.11 Next Finance heeft hiertegen ingebracht dat het belang van instandhouding van de registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Next Finance en andere kredietaanbieders. Next Finance voert (onder meer) aan dat er sprake is geweest van structurele wanbetaling. Door de negatieve registratie in stand te houden kan een kredietverstrekker in de toekomst bij een aanvraag een afweging maken in hoeverre er een risico bestaat dat de consument in de toekomst weer in de financiële problemen komt. Daarnaast is nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Verder staat niet vast dat de consument financieel stabiel is. Na bestudering van de bankafschriften van de consument concludeert Next Finance dat er nog meerdere schulden zijn die worden afbetaald. De consument heeft aangegeven te willen onderzoeken of hij een woning kan kopen. Voor de aankoop van een woning is eigen vermogen vereist, maar de consument heeft niet aangetoond dat hij eigen vermogen heeft, aldus Next Finance.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft Next Finance hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Next Finance dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie heeft oog voor het feit dat de consument zich heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen.

Het spreekt voor de consument dat hij uiteindelijk de schuld volledig heeft afgelost. Dit doet echter niet af aan het feit dat de consument er lange tijd over heeft gedaan om de schuld, nadat meerdere betalingsregelingen zijn overeengekomen die de consument niet altijd correct kon nakomen, volledig af te lossen. Daar komt bij dat er sprake is geweest van meerdere schuldeisers. Het kredietsysteem vraagt naar het oordeel van de commissie dat kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet aan de consument te verstrekken.

3.14 Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalings-achterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat sprake is van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de codering geen redelijk belang zouden hebben. Positief is dat de consument sinds 2017 een vast dienstverband heeft. Er is dus sprake van een stabiel inkomen. Bij de beoordeling van de financiële stabiliteit gaat het niet alleen om het inkomen van de consument, maar ook om diens spaarvermogen. Dat is immers een buffer waarmee financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen. De commissie is echter niet gebleken dat de consument een spaarvermogen heeft opgebouwd aangezien de consument de stelling dat hij een eigen vermogen van € 10.000,- tot € 15.000,- heeft, niet heeft onderbouwd.

3.15 Verder is van belang dat er pas een korte periode (ruim een jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument om een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.16 Ook al heeft de commissie oog voor de wensen van de consument om een woning te kopen en een auto te financieren en begrijpt dat hij daarbij wordt belemmerd door de negatieve registratie, is dat onvoldoende om te kunnen oordelen dat deze belangen moeten prevaleren boven de belangen van Next Finance en andere toekomstige krediet-verstrekkers. Gesteld noch gebleken is dat de consument kampt met een nijpend woonprobleem omdat hij beschikt over een (huur)woning. Evenmin is gebleken dat het voor de consument op dit moment noodzakelijk is om voor zijn baan een (nieuwe) auto te kopen of leasen.

3.17 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de negatieve registratie niet verwijderd hoeft te worden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3.18 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat Next Finance andermaal te benaderen over de verwijdering van de registratie wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en er dan sprake is van structurele financiële stabiliteit. Mogelijk maakt Next Finance dan een andere afweging.

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 2024, 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 11 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

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.
(...)

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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities
Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

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

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

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking
1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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

Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")
1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
(...)
c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
(...)

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.

(...)