Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0646

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 januari 2022
Ingediend door	de heer (consument 1) en mevrouw (consument 2), samen verder te noemen de consumenten
Tegen	Finqus B.V., gevestigd te Wognum, verder te noemen Finqus
Datum uitspraak	29 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de door Finqus geplaatste negatieve registraties in het CKI. De consumenten worden door deze registraties onder meer belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Nadat de commissie een belangenafweging heeft gemaakt is zij van oordeel dat de consumenten een onvoldoende zwaarwegend belang hebben bij verwijdering van de registraties. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Finqus; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Finqus.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juli 2022. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met zijn dochter. Finqus was eveneens aanwezig.

1.3 De consumenten en Finqus hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten zijn op 19 januari 2004 een doorlopend krediet van € 27.000,- aangegaan bij DSB Bank N.V. (hierna: DSB). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 In 2011 zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Na enkele schriftelijke aanmaningen heeft DSB per brief van 11 oktober 2011 het volledige openstaande bedrag van de lening opgeëist. De openstaande lening betrof toen nog een bedrag van € 18.034,02 (exclusief rente). Omdat de consumenten niet zijn overgegaan tot betaling van het opgeëiste bedrag heeft DSB per 15 oktober 2011 een achterstandscodering A en een bijzonderheidscodering 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen.

2.3 Per 1 januari 2018 heeft Finqus het beheer van de leningenportefeuille van DSB overgenomen. De openstaande schuld van de consumenten bedroeg toen nog € 14.900,-. In april 2019 zijn Finqus en de consumenten een regeling overeengekomen waarbij de consumenten een bedrag van € 9.000,- tegen finale kwijting hebben betaald. Finqus heeft de restantvordering van € 4.767,19 als oninbaar afgeboekt. In het kader daarvan heeft Finqus per 25 april 2019 een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) met een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen verwijdering van de op hun naam in het CKI opgenomen registraties en voeren daartoe het volgende aan:

- De consumenten willen graag een nieuwe woning kopen zodat zij dichter bij het werk van consument 1 alsmede dichterbij familie en vrienden kunnen gaan wonen. Op de zitting heeft consument 1 aangegeven dat hij thans een reistijd van 45 minuten heeft naar zijn werk. Dat vindt hij te ver. Tevens heeft consument 1 aangegeven geen woning te willen huren omdat hij een woning met een grote tuin wenst zodat hij dieren kan gaan houden.

- Sinds 2019 is de financiële situatie van de consumenten aanzienlijk verbeterd doordat consument 2 ook een vaste baan heeft. De registraties vormen dan ook de enige belemmering bij het afsluiten van een hypotheek. Geldverstrekkers willen het gesprek met consumenten niet aangaan vanwege de registraties.

- Ook worden de consumenten door de registraties belemmerd in het aanvragen van een creditcard die zij nodig hebben voor vakanties in het buitenland of bij pechhulp.

- De huidige situatie levert de consumenten veel stress en verdriet op. Het feit dat de consumenten ook geen geld kunnen lenen voor het doen van aankopen voor hun kinderen of voor het ondersteunen van één van de kinderen bij het starten van een eigen bedrijf, zorgt voor veel onrust in het gezin.

- De consumenten zijn van mening dat zij door DSB misleid zijn nu DSB hen verzekerd zou hebben dat het krediet binnen 10 jaar afgelost zou zijn.

Het verweer

2.5 Finqus heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd de vraag of Finqus de registraties die zij op naam van de consumenten heeft laten plaatsen, moet verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument is echter van mening dat deze verwijderd dienen te worden nu hij hier onevenredig veel nadeel door ervaart. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden. Zij licht dat als volgt toe.

Misleiding door DSB

3.2 De consumenten hebben gesteld dat zij zich misleid voelen door DSB omdat zij door DSB in de financiële problemen zijn geraakt. Daarnaast zou DSB hen verzekerd hebben dat het krediet binnen 10 jaar afgelost zou zijn. Voor deze stellingen hebben de consumenten echter geen verdere onderbouwing of bewijsstukken aangeleverd. De commissie kan zich derhalve geen oordeel vormen over deze stellingen. Dit klacht-onderdeel wordt daarom bij gebrek aan nadere onderbouwing afgewezen.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consumenten om de achterstandscodering en de bijzonderheids-coderingen 2 en 3 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval Finqus), behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

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

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG hebben de consumenten echter te allen tijde het recht om vanwege met hun specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hun 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 consumenten. Als het bezwaar van de consumenten op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan hebben de consumenten het recht dat hun persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen in het CKI blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.[3] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 25 april 2024. Of van dit beginsel afgeweken moet worden ten gunste van de consumenten, is afhankelijk van de uitkomst van een afweging van de door Finqus en de consumenten gestelde belangen. Indien het belang van Finqus zwaarder weegt dan het door de consumenten gestelde belang, hoeft Finqus de registraties niet te verwijderen.

Belangenafweging

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds het belang van Finqus bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.8 In overweging 2.4 zijn het bezwaar van de consumenten en de door hun naar voren gebrachte belangen, feiten en omstandigheden opgenomen. Finqus heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties in stand moeten worden gelaten. Volgens Finqus hebben de consumenten een onvoldoende zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties. Daarbij voert zij aan dat naast de wens om een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten, sprake moet zijn van een bijkomend individueel belang zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om de huidige huurwoning te kunnen kopen. Van een dergelijk individueel belang is bij de consumenten geen sprake, althans dit is niet door de consumenten onderbouwd, zo stelt Finqus. Finqus is van mening dat de signaalfunctie van de registraties zwaarder weegt dan het individuele belang van de consumenten.

3.9 De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende hebben aangetoond dat zij een zwaarwegend belang hebben bij verwijdering van de registraties. De enkele wens om een nieuwe woning te kopen zonder dat de consumenten daarvoor een zwaarwegend reden hebben, is onvoldoende.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.
[3] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

Ook de wens om goederen of geld te kunnen schenken aan de kinderen, vormt onvoldoende aanleiding om de registraties te verwijderen. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten in hun dagelijks leven niet meer belemmerd wensen te worden door de registraties, wijst de commissie er ook op dat er sprake is geweest van een ernstige schuldenproblematiek waarbij acht jaar lang betalings-achterstanden hebben bestaan en waarbij Finqus uiteindelijk een aanzienlijk bedrag als oninbaar heeft moeten afboeken. De commissie heeft op basis van de stukken maar ook tijdens de hoorzitting niet de indruk gekregen dat de consumenten zich voldoende de moeizame schuldenpositie tot in ieder geval 2019 beseffen.

3.10 De commissie is van oordeel dat de registraties een reëel beeld schetsen van de situatie zoals deze zich in de periode 2011-2019 heeft voorgedaan. De commissie vindt het van belang dat mogelijke kredietverstrekkers bij hun overweging een krediet te verstrekken aan de consumenten op de hoogte zijn van deze betaalhistorie van de consumenten. Daarnaast is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de consumenten zich nu in een langdurige stabiele financiële situatie bevinden. Nog onvoldoende aannemelijk is dat zij dat gedurende een langere tijd zullen blijven. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om de registraties te verwijderen of de duur van de registraties te verkorten. Naar de mening van de commissie dienen de consumenten nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en hebben kredietverstrekkers er bij het mogelijk verstrekken van een krediet belang bij dat zij op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consumenten.

3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft aangevoerd voor verwijdering van de registraties en dat de bank voldoende zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wet- en regelgeving opgenomen.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

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.*
2. *(…)*
3. *(…)*
4. *(…)*
5. *(…)*
6. *(…)*
7. *Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.*
8. *(…)*
9. *(…)*
10. *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, 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 geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.*
11. *(…)*

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. *„persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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:*

    a. *(…)*

    b. *(…)*

    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.*

(…)