Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0339
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2021
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen respectievelijk consument 1 en consument 2 en samen de consumenten
Tegen	: DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 25 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consumenten hebben een klacht ingediend over de registraties in het CKI (achterstandscodering en herstelcodering). De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de achterstand slechts een incident was en dat zij nu belang hebben bij verwijdering van de registraties. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de registraties en dat de argumenten van de consumenten niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties of verkorting van de duur 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten, inclusief de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 consumenten en de kredietverstrekker 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 hebben in 2017 een doorlopend krediet van € 25.000,- afgesloten bij de kredietverstrekker (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de kredietverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 De consumenten hebben het krediet afgesloten ten behoeve van de start van de onderneming van consument 2. Daarnaast hebben de consumenten hun woning verbouwd. Vanwege de kosten voor de verbouwing konden zij hun lasten voor het krediet enige tijd niet voldoen. Er ontstond een achterstand in de betalingen voor het krediet en die achterstand heeft de kredietverstrekker op 15 juni 2019 met een code A laten registeren in het CKI.

2.3 Omdat op 13 oktober 2020 de achterstand hersteld was, is er een herstelcode H geregistreerd. Op 29 maart 2021 is een werkelijke einddatum van het krediet geregistreerd in het CKI, omdat het krediet toen volledig afgelost was. In het reglement CKI is opgenomen dat de herstelcode H en de achterstandscode A in een dergelijk geval vijf jaar na het plaatsen van de herstelcode verwijderd worden.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen verwijdering van de registraties of verkorting van de duur van de registraties tot een jaar. Ter onderbouwing van dit standpunt hebben zij het volgende naar voren gebracht.

2.5 De consumenten beklagen zich over de registratie omdat zij hun financiële situatie verder op orde hebben. De achterstand was slechts een incident en zij hebben geen andere negatieve coderingen. De laatste drie jaar is het inkomen van de consumenten alleen maar gestegen, ondanks de moeilijke tijden door COVID-19. Kredietverstrekkers hoeven dan ook niet gewaarschuwd te worden voor de consumenten. Bovendien heeft de kredietverstrekker zich niet aan de geldende termijn gehouden voor haar reactie op het verzoek van de consumenten.

2.6 Hier staat tegenover dat de consumenten belemmerd worden door de registraties. Ten eerste omdat zij voor de oversluiting van hun hypothecaire geldlening niet bij alle kredietverstrekkers terecht konden. Zij hebben de hypothecaire geldlening overgesloten, maar moesten dat wel doen tegen een hoger tarief dan zonder BKR-registratie. Daarnaast loopt het lease-contract van de auto van consument 1 af. Hij is in vaste loondienst en maakt gebruik van een lease-auto. Hij zou graag opnieuw een lease-auto willen afnemen, omdat reizen voor zijn werk moeilijker en duurder is zonder lease-auto.

Consument 1 wil de auto leasen via private lease, niet via zijn werkgever. Hij wil namelijk gaan ondernemen. Ook in die wens wordt hij echter belemmerd door de registraties. Ten slotte maakt consument 2 voor haar onderneming gebruik van een geleasede bakfiets. Zij wil haar onderneming uitbreiden, door middel van een grotere ruimte en een extra of andere bakfiets. Een nieuw leasecontract afsluiten lukt echter niet door de registratie.

Het verweer

2.7 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietverstrekker de BKR-registraties die zij op naam van de consumenten heeft geplaatst, moet verwijderen of moet verkorten in de duur. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consumenten stellen echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij hebben en het belang van de kredietverstrekker ondergeschikt is. De commissie is van oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 Het verzoek van de consumenten 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.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.

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

3.4 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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]

3.5 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De consumenten hebben als redenen benoemd dat zij niet bij alle aanbieders terecht konden voor de oversluiting van hun hypothecaire geldlening en dat zij in het kader van hun ondernemerswensen geen nieuwe financieringen kunnen aangaan. Consument 1 wil beginnen met ondernemen en consument 2 wil haar onderneming kunnen uitbreiden. Bovendien staan de registraties in de weg aan een nieuwe lease-auto voor het woon- werkverkeer van consument 1.

3.7 De kredietverstrekker heeft aangevoerd 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 voor andere kredietaanbieders.

3.8 De commissie ziet in dat de consumenten belang hebben bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat de argumenten van de consumenten minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de kredietverstrekker bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consumenten. Van belang is dat, anders dan de consumenten stelden, de achterstand uit 2019 niet slechts een incident was. Voorafgaand aan de achterstand van drie maanden, die de oorzaak was van de achterstandscodering, waren er immers regelmatig achterstanden in de betalingen van de consumenten. Ook na het plaatsen van de herstelcodering zijn er achterstanden geweest. Tweemaal is de vordering vervroegd opgeëist en ook relevant is dat er slechts een jaar verstreken is na de volledige aflossing van het krediet.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De consumenten hebben erop gewezen dat hun financiële situatie de laatste jaren verbeterd is. Hier staat echter tegenover dat, zoals de kredietverstrekker aangevoerd heeft, consument 1 momenteel dezelfde baan heeft als in de periode dat de coderingen geplaatst zijn. Daar komt bij dat zijn ondernemerswens juist een risico meebrengt voor de inkomsten. Dit alles heeft tot de conclusie geleid dat het verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties in het CKI van BKR moet worden afgewezen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Reglement CKI

Artikel 14
Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd
(…)
5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

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;
(…)

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.
(…)