Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0352
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting
Datum uitspraak	: 28 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet haar beklag over de registratie in het CKI van haar verzendhuiskrediet. De consument stelt dat zij niet is geïnformeerd over de BKR-registratie en dat de registratie disproportioneel is. De registratie is naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ook oordeelt de commissie dat het belang van Vesting bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek 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 2007 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) een verzendhuiskrediet met een limiet van € 2.700,- aan de consument verstrekt. Dit krediet (hierna: het krediet) heeft Wehkamp op naam van de consument onder contractnummer [nummer] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) laten registreren.

2.2 De consument is in 2013 gescheiden en in het echtscheidingsconvenant van maart 2013 is afgesproken dat de ex-man de aflossing van het krediet op zich zou nemen.

2.3 In 2016 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Wehkamp heeft verschillende brieven aan het bij haar van de consument bekende adres gestuurd met het verzoek om betaling alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het CKI kan leiden. Ook is de vooraankondiging aan dat adres verstuurd.

2.4 Op 14 september 2016 heeft Wehkamp een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI van het BKR. De openstaande vordering is opgeëist en op 11 oktober 2016 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook is de vordering overgedragen aan een incassobureau. In februari 2021 is de laatste betaling verricht en heeft Vesting een werkelijk einddatum (12 februari 2021) geregistreerd bij het CKI, waarna de bewaartermijn van vijf jaar is aangevangen

2.5 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registratie.

2.6 De consument heeft aan Vesting gevraagd de registratie op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. Vesting heeft dit verzoek per e-mail afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie onterecht is en dat haar gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de registratie zwaarder wegen dan de belangen van Vesting bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel en dient geen redelijk belang. Zij heeft in het kader hiervan het volgende gesteld. Door de BKR-registratie kunnen de consument en haar huidige partner geen hypothecaire geldlening afsluiten, zoals ook uit de overgelegde afgewezen financieringsaanvragen blijkt. De huidige woning heeft achterstallig onderhoud en omdat haar huidige partner ziek is, moeten ze naar een gelijkvloerse woning verhuizen. Door de BKR-registratie kunnen ze noch hun huidige hypotheek aanpassen voor de financiering van het onderhoud noch een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor een andere woning.

De consument heeft geen brieven van Vesting ontvangen over de achterstand op het krediet; zij heeft al in 2010 de echtelijke woning verlaten. Zij had daarom geen enkel inzicht in de aflossing van het krediet. Pas toen zij zich met haar huidige partner ging oriënteren op een nieuwe hypothecaire geldlening heeft zij geconstateerd dat zij meerdere negatieve BKR-registraties heeft.
Bovendien zou haar ex-man op grond van het in 2013 gesloten echtscheidings-convenant zorgdragen voor de aflossing van het krediet. Zij dacht dat de schulden door haar ex-man zouden worden voldaan en dat zij niet meer aansprakelijk was. De consument en haar ex-man hebben geen contact meer. Het is onredelijk dat zij de dupe is van het feit dat haar ex-man de afspraken niet is nagekomen. De consument is de afspraken uit het convenant netjes nagekomen.

Het verweer

2.8 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.

3.2 De commissie stelt voorop dat Vesting op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)[1] verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is Vesting verplicht te melden als een consument niet aan haar betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Vesting moet ook een melding bij het BKR maken als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als Vesting een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4]

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI

Is de BKR-registratie technisch juist?

3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 beoordelen.

3.4 Niet in geschil is dat Wehkamp het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI. Nu de consument de kredietnemer is, is zij verantwoordelijk voor de nakoming van de overeenkomst. De in het echtscheidingsconvenant tussen de consument en haar ex-man gemaakte afspraak ten aanzien van het krediet maakt het voorgaande niet anders. Een echtscheidingsconvenant regelt de situatie tussen de ex-partners onderling en niet meer dan dat. Wehkamp/Vesting is geen partij bij het convenant en is ook niet verplicht uitvoering te geven aan de in dat convenant opgenomen bepalingen. Dit betekent dat de consument jegens Wehkamp/Vesting verantwoordelijk blijft voor het krediet.

3.5 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument vanaf 2016 niet aan haar betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat Wehkamp haar in dat verband een vooraankondiging[5] en een opeisingsbrief heeft gestuurd aan het in de kredietovereenkomst vermelde adres. Vesting heeft kopieën van deze documenten overgelegd. Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting hiermee voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. Dat de consument al sinds 2011 niet meer op dat adres woonachtig was, is een omstandigheid die voor haar rekening komt. Het had op weg van de consument gelegen om Wehkamp te informeren over haar nieuwe adres.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie technisch juist is en verwijdering van deze registratie in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.8 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.

3.9 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6] 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.[7]

3.10 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.

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

3.11 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat zij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. Zij heeft in het kader hiervan een afwijzing van een financieringsaanvraag overgelegd. Door ziekte van haar partner is verhuizing naar een gelijkvloerse woning noodzakelijk. Ook heeft de woning achterstallig onderhoud.

3.12 Vesting voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders.

---

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

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. Voorts heeft Vesting aangevoerd dat zij niet gebonden is aan de afspraken in het echtscheidingsconvenant. Daarnaast was de consument zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van een adreswijziging. Tevens heeft het ruim 4,5 jaar geduurd tot de vordering volledig is voldaan. Daarbij komt dat dit pas zeer recent is gebeurd. Het verwijderen van de registratie zou volgens Vesting 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.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie 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.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument op basis van het echtscheidingsconvenant in de veronderstelling verkeerde dat haar ex-man het krediet zou aflossen. Zoals reeds opgemerkt heeft het echtscheidingsconvenant slechts werking tussen de consument en haar ex-man. Ook heeft feit dat zij de brieven van Wehkamp niet heeft ontvangen, ertoe geleid dat zij niet op de hoogte was van de achterstand in 2016. Het had echter op de weg van de consument gelegen om Wehkamp/Vesting te informeren over een adreswijziging. De voornoemde omstandigheden liggen in de risicosfeer van de consument. Voorts is daarbij van belang dat het lang heeft geduurd (ruim 4,5 jaar) voordat de schuld van de consument was afgelost. Daarnaast is sinds de laatste betaling in februari 2021 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken en zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Daar komt bij dat deze registratie niet de enige (negatieve) registratie op naam van de consument is. 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.

3.15 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie 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 registratie op dit moment dan ook af.

De commissie kan zich wel voorstellen dat indien over enige tijd nog steeds sprake is van een financieel stabiele situatie van de consument en haar huidige partner, Vesting een andere afweging zal maken.

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 artikel 2 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

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;
(…)

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.
(…)