Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0598

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	KPN Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen KPN
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Op naam van de consument is in december 2023 een achterstands-codering geregistreerd met betrekking tot een toestelkrediet. De consument heeft de achterstand in januari 2024 voldaan waarmee ook het krediet is afgelost en een werkelijke einddatum is geplaatst. De consument vordert dat de achterstandscodering wordt verwijderd omdat deze niet proportioneel is. KPN voert verweer. De commissie oordeelt dat de belangen van KPN niet langer zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 KPN; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van KPN.

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 of rond september 2021 een toestelkrediet van € 576,- afgesloten bij KPN. KPN heeft dit krediet laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 De consument heeft de factuur van KPN van 25 oktober 2023 van € 77,55 onbetaald gelaten. KPN heeft de consument op 28 november 2023 en 11 januari 2024 een schriftelijke herinnering gezonden. Ook is er per e-mail een betalingsherinnering gezonden. KPN heeft per 31 december 2023 een achterstandscodering (A) laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.3 Op 26 januari 2024 heeft de consument de achterstand betaald, waarmee tegelijkertijd het krediet volledig is afgelost. KPN heeft daarom in het CKI van het BKR een werkelijke einddatum van 26 januari 2024 laten registreren.

2.4 De registratie en achterstandscodering zijn daarmee in beginsel in het CKI van het BKR zichtbaar tot 26 januari 2029.

2.5 De consument heeft KPN verzocht om de achterstandscodering (A) vroegtijdig te verwijderen. KPN heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat KPN de achterstandscodering (A) verwijdert uit het CKI van het BKR. Subsidiair vordert hij dat KPN een herstelmelding (H) laat registreren. Hij voert hiervoor de volgende argumenten aan.

- De registratie staat niet in verhouding tot de achterstand. Het gaat om een klein bedrag want van de achterstand van € 77,55 zag maar € 24,50 op het krediet. Daarnaast is de achterstand meteen ingelopen op het moment dat de consument op de hoogte is geraakt van de openstaande factuur. Door een verblijf van meerdere maanden in het buitenland en de overstap naar een ander abonnement van KPN is de betaling van deze slotfactuur de consument ontgaan. Nadat hij bij terugkeer in Nederland op de hoogte is geraakt van de achterstand heeft hij deze meteen voldaan. KPN had daarom ook een herstelmelding moeten laten registreren.

- De registratie belemmert hem bij het verkrijgen van een financiering. De consument wil een woning kopen en het is algemeen bekend dat een achterstandscodering hierbij een probleem vormt. Hij heeft nog geen hypotheekaanvraag ingediend omdat hij niet het risico wil lopen dat de aanvraag wordt afgewezen en het resultaat van de BKR-bevraging door de geldverstrekker (voor mogelijk onbepaalde tijd) wordt opgeslagen. Hij verwacht dat dit een toekomstige aanvraag bij deze geldverstrekker kan belemmeren.

- De financiële situatie van de consument is stabiel en voldoende om een hypothecaire financiering aan te gaan. Hij beschikt over een vast inkomen, spaargeld en beleggingen en hij heeft geen schulden.

Het verweer

2.7 KPN heeft het volgende verweer gevoerd. De achterstandscodering is terecht omdat sprake was van een achterstand van meer dan 60 dagen. De consument heeft niet aangetoond dat de achterstandscodering hem daadwerkelijk belemmert. Hij heeft bijvoorbeeld geen afwijzing van een hypotheekverstrekker overgelegd.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of KPN de achterstandscodering uit het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat KPN dit moet doen. Zij licht haar oordeel hierna toe.

De regels waaraan de commissie de vordering toetst

3.2 KPN is bij het BKR aangesloten. De rechten en verplichtingen die gelden tussen KPN en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De achterstandscodering is een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] KPN is in dit verband de verwerkings-verantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van de AVG.

3.3 Een verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, tenzij - kort gezegd, - de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.[2] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene vervolgens 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 staken, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.[3] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

[1] De relevante artikelen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.4 De commissie zal dus een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van KPN bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 Hoewel de consument ook de technische juistheid van de registratie aan de orde heeft gesteld, omdat hij meent dat KPN een herstelmelding had moeten laten registreren, zal de commissie eerst overgaan tot die belangenafweging.

De wederzijdse belangen

3.6 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.4.

3.7 KPN heeft daartegenover aangevoerd dat zij zich heeft gehouden aan de registratieplicht die op haar rust uit hoofde van de afspraken die zij met BKR heeft gemaakt. De commissie begrijpt dit verweer van KPN zo, dat KPN zich daarmee beroept op het doel dat het BKR beoogt, te weten het voorkomen van overkreditering, problematische schulden en het beperken van financiële risico's voor KPN en andere kredietaanbieders.

De belangenafweging

3.8 De commissie neemt tot uitgangspunt dat de achterstand op het krediet € 24,50 bedroeg omdat KPN de stelling van de consument op dit punt niet heeft weersproken. Dat houdt in dat sprake was van een, relatief en absoluut gezien, kleine betalingsachterstand. Niet gesteld of gebleken is dat de consument vaker betalingsachterstanden bij KPN heeft laten ontstaan, zodat de commissie aanneemt dat dit een éénmalige, beperkte betalings-achterstand betreft.

3.9 Verder is van belang dat de consument de betalingsachterstand binnen een maand na de registratie van de achterstandscodering heeft ingelopen. De commissie wijst erop dat het de verantwoordelijkheid van de consument is en blijft om zijn facturen tijdig te voldoen, ook tijdens een verblijf in het buitenland. Daar komt bij dat KPN de consument ook een betalingsherinnering per e-mail heeft gestuurd. Maar uit deze te late betaling kan niet worden afgeleid dat sprake is geweest van betalingsonwil of betalingsonmacht. Het komt de commissie dan ook voor dat sprake is geweest van een incident.

3.10 De financiële situatie van de consument komt de commissie daarnaast stabiel voor en er zijn geen redenen om aan te nemen dat de consument op dit moment moet worden beschermd tegen overkreditering.

3.11 Weliswaar is van de bewaartermijn van in beginsel vijf jaar op dit moment pas anderhalf jaar verstreken. En ook heeft de consument niet aangetoond dat de achterstandscodering hem daadwerkelijk belemmert bij het aanvragen van een hypothecaire financiering. Maar deze omstandigheden leggen onvoldoende gewicht in de schaal, gelet op de overige hiervoor genoemde omstandigheden, te weten de geringe omvang en het incidentele karakter van de achterstand en de financiële situatie van de consument.

3.12 Alles overwegende komt de commissie daarom tot het oordeel dat de belangen van KPN bij het handhaven van de achterstandscodering niet langer zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan. KPN moet daarom de achterstandscodering (laten) verwijderen. Daarmee is het ook niet nodig om de vraag te beantwoorden of KPN een herstelcodering (H) had moeten laten registreren.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat KPN de op naam van de consument geplaatste achterstandscodering (A) moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.;

- wijst het anders of meer gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, 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

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;
7. „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   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.

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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.