Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0138

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	23 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	16 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de kredietverstrekker en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietverstrekker was aanwezig: mevrouw mr. [naam]. De consument heeft tijdens de hoorzitting een pleitnota met bijlagen ingebracht.

1.3 De consument 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 consument heeft in 2013 een doorlopend krediet van € 50.000,- afgesloten bij de kredietverstrekker. De maandtermijnen bedroegen € 750,- per maand.

2.2 Op 1 november 2013 en op 1 december 2013 is er tweemaal geprobeerd een maandtermijn te incasseren. Beide incasso's zijn toen mislukt. Omdat betaling uitbleef, heeft de kredietverstrekker de overeenkomst met de consument ontbonden. Vervolgens is op 15 juni 2015 een bijzonderheidscode 2 geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op enig moment vanaf 2015 is de consument een minnelijk schuldhulptraject ingegaan. Aan het eind van dat traject in 2020 heeft de kredietverstrekker het restant van de openstaande vordering, in totaal € 49.134,05, tegen finale kwijting afgeboekt. Daarbij is op 24 augustus 2020 een bijzonderheidscode 3 geplaatst in het CKI. Die datum is in het CKI ook als werkelijke einddatum geregistreerd.

2.4 De consument heeft de kredietverstrekker op 3 mei 2022 per e-mail verzocht om de registraties uit het CKI te verwijderen. De kredietverstrekker heeft dat verzoek op 23 mei 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de kredietverstrekker de registraties uit het CKI laat verwijderen. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij de volgende argumenten aangedragen.

2.6 Ten eerste stelt de consument dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Hij wil een kleinere woning kopen die gelijkvloers is en gemakkelijk te onderhouden. Zijn huidige woning is te groot en het wordt vanwege gezondheids-redenen voor hem te zwaar om zijn woning en tuin te onderhouden. Het belang om te verhuizen wordt volgens de consument steeds dringender, omdat de kosten voor een hypothecaire geldlening steeds hoger worden en hij daardoor steeds minder kan lenen. Ook is hij bijna 70 jaar oud en zal het voor hem vanwege zijn leeftijd moeilijker worden om een hypothecaire geldlening te verkrijgen. Daarnaast kan hij door de registraties geen creditcard verkrijgen.

2.7 Ten tweede stelt de consument dat enkel de registraties in het CKI hem belemmeren om een hypothecaire geldlening en creditcard te verkrijgen. Hij staat er namelijk financieel goed voor. Zo is hij ruim 2 jaar schuldenvrij en heeft hij een goed pensioen-inkomen van ruim € 3.000,- netto per maand. Daarnaast is er een overwaarde op zijn woning en lost de consument nu ook elke maand € 500,- extra af op zijn hypothecaire geldlening. Verder zijn er geen andere negatieve registraties bij BKR, nu andere kredietverstrekkers hebben besloten hun registraties op zijn naam te verwijderen. Dit laatste had de kredietverstrekker volgens de consument ook moeten doen.

2.8 Ten derde stelt de consument dat de kredietverstrekker bij haar besluit tot handhaving van de registraties onvoldoende rekening heeft gehouden met de omstandigheden die tot de registraties hebben geleid. De consument werd ontslagen bij zijn vorige werkgever en hij genoot sindsdien een laag inkomen, waardoor hij niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Daarnaast heeft de consument het gehele kredietbedrag van € 50.000,- geïnvesteerd in een pensioenplan van zijn voormalige werkgever. Toen de betalingsproblemen waren ontstaan had de kredietverstrekker de schuld op de voormalige werkgever moeten verhalen. De consument was immers in het bezit van een schuldbekentenis van de voormalige werkgever zodat de vordering op de voormalige werkgever vast stond. De kredietverstrekker had meer verhaals-mogelijkheden dan de consument. Ondanks deze tegenslagen is de consument een schuldhulptraject gestart en hij heeft dat traject sneller doorlopen, met behulp van (onder andere) familie.

2.9 Tot slot betwist de consument dat er een belang is bij handhaving van de registraties. Hij hoeft niet meer beschermd te worden tegen overkreditering. Hij lijdt nu juist schade door de registraties en daarvoor zijn deze niet bedoeld. Ook heeft de kredietverstrekker haar verliezen allang kunnen afschrijven, aangezien in het verdienmodel van de kredietverstrekker in dit soort verliezen wordt voorzien.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de kredietverstrekker de bijzonderheidscodes 2 en 3 moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties 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.

3.3 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.4 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is eerder toegelicht.[2] De kredietverstrekker heeft gesteld 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 voor andere kredietaanbieders. Er was sprake van structurele en langlopende betalingsproblemen bij de consument en hij is pas sinds 2 jaar weer schuldenvrij. Ook is bijna het gehele schuldbedrag afgeboekt, namelijk € 49.134,05. De kredietverstrekker stelt dat zij niet verplicht was dat schuldbedrag op de voormalige werkgever van de consument te verhalen, omdat zij geen partij was bij de overeenkomst tussen de consument en zijn voormalige werkgever. Volgens de kredietverstrekker heeft de consument verder onvoldoende onderbouwd waarom hij geen hypothecaire geldlening of andere huurwoning kan krijgen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Zie onder punt 2.6 t/m 2.9 van deze uitspraak.

3.7 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties, is dat belang gezien de ernst van de betaalproblemen momenteel onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de registraties over te gaan.

3.8 Anders dan wat de consument hierover stelt, zijn de gebeurtenissen bij het ontstaan van de schuld en de finale kwijting van belang bij de belangenafweging. De consument heeft een schuldhulptraject doorlopen en aan het eind daarvan heeft de bank voor een groot bedrag (€ 49.134,05) finale kwijting verleend. Daarnaast weegt mee dat er gedurende langere tijd, vanaf 2013 tot en met 2020, sprake was van ernstige betalingsproblemen. Verder is pas 2 jaar van de 5 jaar bewaartermijn verstreken. De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat niet naar het verleden maar (voornamelijk) naar de toekomst gekeken moet worden. In het CKI wordt namelijk juist bijgehouden hoe iemands betalingsverleden is geweest, zodat kredietverstrekkers de daaruit blijkende informatie kunnen meewegen bij hun besluit om een consument al dan niet een krediet te verstrekken. Verder speelt mee dat het feit dat het nu financieel beter gaat met de consument mede te danken is aan het feit dat (onder meer) de bank bijna het gehele geleende bedrag heeft moeten afboeken. De commissie volgt de consument verder ook niet in zijn stelling dat de bank zijn vordering op zijn voormalig werkgever had moeten innen. De bank was geen partij bij de contractuele relatie tussen de consument en zijn voormalig werkgever. De bank is ook niet betrokken geweest bij de beslissing van de consument om het geleende geld over te maken aan zijn voormalig werkgever in de verwachting dat hij daarmee geld zou verdienen.

3.9 Tot slot is het voor de commissie onvoldoende vast komen te staan dat er sprake is van een noodzaak om nu te verhuizen. De commissie begrijpt dat het onderhoud van de woning en tuin belastend is voor de consument. Maar gelet op het ruime maandelijkse inkomen van de consument zijn er andere oplossingen denkbaar voor dat probleem. De consument zou hierbij bijvoorbeeld hulp kunnen inroepen. Ook zou hij er voor kunnen kiezen om een huis te huren.

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 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 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 2022, 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 vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 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.*

(…)