

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0123
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 oktober 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen: Vesting Finance
Datum uitspraak : 16 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat hij graag een huis zou willen kopen. De BKR-registratie belemmert hem hierin. De consument is van mening dat zijn belang bij verwijdering van de registratie, zwaarder weegt dan het belang van Vesting Finance bij handhaving daarvan. De commissie wijst de vordering af.

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 Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting Finance.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 3 februari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en Vesting Finance 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 Op 30 november 2007 zijn op naam van de consument op afbetaling meubels aangeschaft. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

- 2.2 Op 15 mei 2008 is met betrekking tot dit krediet een achterstandscodering met opeising (A2-codering) geregistreerd in het CKI.
- 2.3 Bij verstekvonnis van 14 november 2011 is de consument met betrekking tot die achterstand veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.176,46, zijnde een bedrag van € 724,99 aan hoofdsom en € 451,47 aan rente, te vermeerderen met de proceskosten van € 602,31.
- 2.4 De consument heeft op enig moment een betalingsregeling getroffen voor onder meer de onderhavige schuld. Op 13 mei 2020 stond nog een bedrag van € 1.554,23 open en de consument heeft dit openstaande bedrag op die datum voldaan. Deze datum is ook als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de registratie die in het CKI bij BKR is geplaatst, dan wel verkorting van de termijn tot twee jaar.
- 2.6 De consument legt aan deze vordering het volgende ten grondslag. De consument was vanwege persoonlijke omstandigheden niet in staat de schuld destijds af te betalen. Inmiddels verkeert de consument in een financieel stabiele situatie en zodra het mogelijk was heeft hij de schuld in een keer voldaan. De consument heeft een vaste aanstelling op zijn werk en gezien zijn huidige situatie schiet de BKR-registratie zijn doel voorbij. De consument wil graag een huis dichtbij zijn werk kopen en de BKR-registratie weerhoudt hem hiervan. Het belang van de consument bij verwijdering dient onder deze omstandigheden te prevaleren boven het belang van Vesting Finance bij handhaving daarvan.

Het verweer

- 2.7 Vesting Finance 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 Ter beoordeling staat of Vesting Finance de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen, dan wel de termijn moet verkorten tot een termijn van twee jaar.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft.

Juridisch kader

- 3.3 Het verzoek van de consument 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.
- 3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank 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-registratie 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.
- 3.5 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
- 3.6 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

- 3.7 De consument voert aan dat zijn belang erin is gelegen dat hij graag een huis wil kopen en dat de BKR-registraties hem hierin belemmeren.
- 3.8 Vesting Finance voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registratie.

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

² artikel 17 lid 1 sub c AVG

Daartoe voert zij aan dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Bovendien heeft de consument de vordering pas twaalf jaar na het ontstaan daarvan voldaan, waarbij een vonnis en tussenkomst van de deurwaarder noodzakelijk zijn geweest. Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat van een belang aan zijn zijde sprake is. Uit hetgeen de consument naar voren heeft gebracht blijkt niet waarom het voor hem niet mogelijk is om in zijn huidige woning te verblijven tot de bewaartermijn is verstreken, aldus Vesting Finance.

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Vesting Finance bij handhaving van de registratie, zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daartoe wordt het volgende overwogen.
- 3.10 Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consument voorafgaand aan het vonnis van 14 november 2011 contact heeft opgenomen met Vesting Finance om betaalafspraken te maken. Pas nadat Vesting Finance vonnis heeft verkregen, heeft de consument een betalingsregeling getroffen. Vervolgens heeft het nog tot 13 mei 2020 geduurd voordat de consument de vordering volledig heeft voldaan. De consument heeft er aldus in totaal twaalf jaar over gedaan om de vordering te voldoen.
- 3.11 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij uiteindelijk een betalingsregeling heeft getroffen, zijn de betalingsproblemen van de consument dermate groot geweest, in die zin dat betrokkene er twaalf jaar over heeft gedaan de vordering te voldoen, dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument, zodat zij deze omstandigheden kunnen meewegen bij een kredietaanvraag. Het feit dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn doet niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen.
- 3.12 Daar komt nog bij dat de consument zijn belang bij verwijdering van de BKR-registratie onvoldoende heeft onderbouwd. De consument stelt dat hij geen hypothecaire geldlening kan krijgen vanwege de BKR-registratie, maar dit blijkt nergens uit. Desgevraagd heeft de consument ter zitting verklaard dat hij ook niet heeft onderzocht of hij een hypothecaire geldlening kan aanvragen, omdat dit hoge kosten met zich meebrengt. Deze stelling kan de commissie niet volgen. Hoewel het op zichzelf juist is dat aan het aanvragen van een hypothecaire geldlening kosten zijn verbonden, kan de consument altijd een oriënterend gesprek met een hypotheekadviseur aanvragen. Hieraan zijn over het algemeen geen kosten verbonden. Op basis van een dergelijk gesprek (of daaraan voorafgaand) wordt meestal al duidelijk of het aanvragen van een hypothecaire geldlening mogelijk is, en zo niet waarom niet.

Bovendien heeft de consument verklaard dat hij niet over spaargeld of reserves beschikt. Voor zover de BKR-registratie al in de weg zou staan aan het aanvragen van een hypothecaire geldlening, staat aldus niet vast dat dit de enige reden is. Het feit dat de consument niet over spaargeld beschikt zou hem hierin immers ook kunnen belemmeren.

- 3.13 Voorts heeft de consument onvoldoende duidelijk gemaakt waarom hij niet in zijn huidige woning kan blijven wonen tot het verstrijken van de vijfjaarstermijn die in principe geldt voor BKR-registraties. De consument heeft daartoe in zijn klachtformulier en bij repliek aangevoerd dat hij graag wil verhuizen om dichterbij zijn werk te kunnen wonen. Desgevraagd heeft de consument ter zitting verklaard dat hij graag zou willen verhuizen vanwege voorgenomen gezinsuitbreiding, waarvoor zijn huidige woning te klein is. De consument is ter zitting niet meer teruggekomen op het standpunt dat woon-werkverkeer verhuizing noodzakelijk maakt. Naar het oordeel van de commissie is het enkele feit dat de consument graag groter zou willen wonen op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan.
- 3.14 Dat een andere deurwaarder na bezwaar van de consument wel is overgegaan tot verwijdering van de BKR-registratie kan zo zijn, maar dit maakt het voorgaande niet anders. Het enkele feit dat een andere deurwaarder is overgegaan tot verwijdering, maakt niet dat op Vesting Finance een verplichting rust om tot verwijdering over te gaan.
- 3.15 Gezien het voorgaande ziet de commissie op dit moment ook geen aanleiding de termijn te verkorten tot twee jaar. Dit leidt er immers toe dat de registratie alsnog op zeer korte termijn zal worden verwijderd en zoals uit de belangenafweging volgt, bestaat daartoe op dit moment geen aanleiding. Dit neemt echter niet weg dat het de consument bij veranderende omstandigheden vrij staat om bij Vesting Finance opnieuw een verzoek tot verwijdering van de registratie te doen.
- 3.16 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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 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

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 identicator 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.

(...)