

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0384

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), gezamenlijk verder te noemen de consumenten
Tegen	Stichting Nationaal Warmtefonds, gevestigd te Hilversum, verder te noemen SNW
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen / Klacht deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consumenten maken bezwaar tegen de door de SNW geplaatste registratie op naam van consument 1 in het CKI van BKR en verzoeken om verwijdering daarvan. De commissie verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet behandelbaar, omdat de registratie niet op haar naam is geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van SNW bij het in stand houden van de registratie en het belang van consument 1 bij het verwijderen van de registratie, komt de commissie tot het oordeel dat in dit bijzondere geval de gerechtvaardigde belangen van SNW niet (langer) zwaarder wegen dan het belang van consument 1. De gehele registratie dient dan ook verwijderd te worden. De vordering van consument 1 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van SNW; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van SNW.
- 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 SNW 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 Ten behoeve van het plaatsen van zonnepanelen hebben de consumenten bij Stichting Nationaal Warmtefonds (SNW) een aanvraag ingediend voor een Energiebespaarlening. Op 8 juni 2023 heeft SNW een offerte verstrekt voor een aflopend krediet van € 7.929,- (hierna: het krediet). Op 9 juni 2023 heeft SNW het krediet op naam van consument 1 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals SNW, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op enig moment is gebleken dat de woning van de consumenten niet geschikt was voor het plaatsen van zonnepanelen. De consumenten hebben toen SNW verzocht het krediet, dat door de consumenten dus niet is gebruikt, te beëindigen. Bij brief van 3 oktober 2023 heeft SNW de consumenten geïnformeerd het openstaande bedrag van € 7.730,76 als aflossing op het krediet te hebben verwerkt. SNW heeft het krediet afgemeld bij BKR. Bij het krediet heeft SNW een werkelijke einddatum van 5 oktober 2023 laten registreren, waarna de registratie (hierna: registratie) nog vijf jaar zichtbaar is in het CKI van BKR.

De klacht en vordering

- 2.3 De consumenten vorderen verwijdering van de registratie op naam van consument 1 uit het CKI. Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. De consumenten voeren daartoe het volgende aan.
- 2.4 De consumenten hadden de wens door [naam leverancier] (hierna: de leverancier) zonnepanelen op het dak van hun woning te laten plaatsen. Om dit te kunnen financieren hebben zij bij SNW het krediet aangevraagd. Nadat de consumenten het krediet bij SNW hebben afgesloten, worden de werkzaamheden door de leverancier gestart. Op het verzoek van de consumenten voor een schouwing vooraf had de leverancier de consumenten verzekerd dat dit niet nodig was. Echter, bij het starten van de werkzaamheden bleek dat de woning van de consumenten niet geschikt was voor het plaatsen van zonnepanelen. De consumenten stellen dat zij het krediet hebben afgesloten voor iets wat niet uitvoerbaar is. Zij geven aan dat dit allemaal voorkomen had kunnen worden als er van tevoren een schouwing had plaatsgevonden. Door een fout van een ander staat consument 1 nu vijf jaar in het CKI geregistreerd.
- 2.5 De consumenten betwisten niet dat zij het krediet hebben afgesloten. Echter, als met de leverancier de juiste procedure was doorlopen, hadden de consumenten het krediet niet hoeven aanvragen bij SNW.

De consumenten voelen zich benadeeld door zowel de leverancier als SNW. Er is een werkelijke einddatum geplaatst en het krediet is beëindigd, maar de consumenten willen dat de registratie in haar geheel wordt verwijderd. De consumenten stellen dat in bijzondere omstandigheden de gehele registratie kan worden verwijderd. Hiervan is in deze zaak sprake, er is nooit een aankoop geweest en het krediet is nooit benut.

- 2.6 Hypotheekverstrekking is een complex proces. Er zijn vele variabelen die van invloed kunnen zijn op de uiteindelijke beslissing een krediet te verstrekken. Hoewel een kredietregistratie zonder negatieve coderingen over het algemeen gunstig is, is het geen garantie voor goedkeuring van een hypotheekaanvraag en speelt een registratie mee bij de vaststelling van het maximale hypotheekbedrag dat geleend kan worden. De consumenten willen daarom dat de registratie geheel wordt verwijderd zodat zij met een gerust hart kunnen denken aan de toekomst en niet altijd achterom hoeven te kijken naar een krediet waarvan zij door omstandigheden buiten henzelf om geen gebruik van hebben gemaakt.

Het verweer

- 2.7 SNW heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.8 SNW voert aan dat zij als kredietverstrekker verplicht is om elk krediet wat zij verstrekt aan te melden bij BKR. Op basis van registraties in BKR bepaalt een kredietverstrekker of het verantwoord is om een (extra) krediet aan te gaan en of dit past bij de financiële situatie van de consument.
- 2.9 SNW betreurt het dat het beoogde doel van de consumenten niet tot stand is gekomen. De overeenkomst met de leverancier staat echter los van de overeenkomst tussen SNW en de consumenten. De consumenten hebben weliswaar geen gebruik gemaakt van middelen uit het krediet maar hebben hier wel de beschikking over gehad.
- 2.10 Op verzoek van de consumenten is het krediet op 5 oktober 2023 beëindigd en heeft SNW de beëindiging volgens hetgeen is bepaald in het reglement CKI gemeld bij BKR. Zij is van mening dat de registratie correct is en dat SNW de registratie niet mag verwijderen. In dit kader verwijst SNW naar de artikelen 14 lid 1 en 14 lid 10 van het reglement CKI.
- 2.11 Er is hier sprake van een registratie zonder negatieve coderingen. De consumenten hebben niet aangetoond welke hinder zij ondervinden van de registratie of wat de negatieve gevolgen zijn voor de consumenten. SNW vindt handhaving van de registratie niet disproportioneel en ziet geen ruimte de registratie op dit moment te verwijderen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Deze zaak gaat over de vraag of SNW de registratie op naam van consument 1 in het CKI van BKR moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en licht dat als volgt toe.

Behandelbaarheid ten aanzien van consument 2

- 3.2 De commissie verklaart de klacht ten aanzien van consument 2 niet behandelbaar. De overeenkomst is weliswaar gesloten door de consumenten maar de onderhavige registratie staat alleen op naam van consument 1 en niet op naam van consument 2. Aangezien de onderhavige registratie niet op naam van consument 2 is geplaatst, kan zij ook geen verwijdering van deze registratie vorderen. De vordering zal dan ook alleen in behandeling worden genomen ten aanzien van consument 1.

Vordering met betrekking tot consument 1

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist is. Volgens het reglement CKI is SNW als zakelijke klant verplicht om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.¹ Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld. Consument 1 stelt echter dat de registratie moet worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie 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.
- 3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. SNW is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vergelijk artikel 4, onder 7, AVG). 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.²

¹ Artikel 10 lid 1 reglement CKI.

² HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl

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 (in dit geval consument 1) zwaarder wegen dan die belangen.

- 3.6 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 dus 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.³
- 3.7 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 consument 1 bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.8 Het bezwaar tegen het handhaven van de registratie van consument 1 is onder 2.4 tot en met 2.6 weergegeven inclusief de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden die consument 1 naar voren heeft gebracht. Het belang van SNW bij het handhaven van de registratie is onder 2.8 tot en met 2.11 weergegeven.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft SNW in dit bijzondere geval onvoldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van consument 1 bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.10 Consument 1 heeft aangegeven dat, hoewel het krediet in het CKI geregistreerd staat zonder negatieve coderingen, dit niet garandeert dat de registratie hem in de toekomst niet zal belemmeren bij het verkrijgen van een nieuw krediet. SNW voert onder andere aan dat een correcte BKR-registratie van belang is voor potentiële kredietverstrekkers om zo kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van consument 1 om een zorgvuldige afweging te kunnen maken bij het verstrekken van een nieuw krediet. Alhoewel dit standpunt van SNW formeel juist is, levert in dit geval de registratie voor potentiële kredietverstrekkers geen inhoudelijke informatie op.

³ Artikel 17 lid 1 sub c AVG

Deze registratie levert immers geen inhoudelijke informatie op over het betaalgedrag (of anders gezegd: de betaalhistorie) van consument 1 en ook niet over zijn leenbehoefte. Tussen partijen staat namelijk vast dat het krediet niet is benut en niet zou zijn aangevraagd als door de leverancier de juiste procedure was doorlopen. Anders gezegd: vanwege redenen die buiten de risicosfeer van consument 1 liggen is het krediet ten onrechte aangevraagd en daarom niet benut. Dit alles in overweging genomen komt de commissie tot de conclusie dat in dit bijzondere geval het door SNW gestelde belang bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat de registratie op naam van consument 1 tot het einde van de bewaartermijn (5 oktober 2028) in het CKI zichtbaar blijft. Naar het oordeel van de commissie kan het niet de bedoeling zijn dat in dit geval de registratie vijf jaar zichtbaar blijft in het CKI. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de gehele registratie dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar ten aanzien van consument 2;
- wijst de vordering ten aanzien van consument 1 toe en beslist dat SNW de gehele registratie op naam van consument 1 laat verwijderen uit het CKI van BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

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

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

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
 - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - 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;
 - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 rechtsovereenkomst.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(...)

Artikel 14

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.

(...)

10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheids codering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
 - a een onterechte registratie;
 - b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
 - c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

(...)