

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0841

(mr. R. Imhof, voorzitter, G. Alfrink, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting Finance
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit Algemeen Reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

### Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op zijn naam. Gelet op de bijzondere situatie waarin de consument en zijn partner zich bevinden, is de commissie van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties onvoldoende zwaarwegend is. De vordering 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 Vesting Finance; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Vesting Finance.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn financieel adviseur. Namens Vesting Finance was aanwezig de heer mr. [naam 1], legal counsel.
- 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 De consument heeft in 1999 samen met zijn partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij CMIS.
- 2.2 De consument heeft in 2007 een doorlopend krediet afgesloten bij een voorganger van Vesting Finance met een kredietlimiet van € 5.000,-. Het krediet was bedoeld voor consumptieve doeleinden.
- 2.3 In 2017 zijn de maandelijkse hypotheeklasten voor de hypothecaire geldlening bij CMIS gestegen van € 1.100,- per maand naar € 1.800,- per maand. Vanaf dat moment slaagde consument er niet meer in om de maandelijkse termijnen voor het doorlopend krediet te voldoen.
- 2.4 Vanwege het uitblijven van betaling is per 24 december 2017 een achterstandscade 'A' geregistreerd in het Centraal Informatie Kredietstelsel (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).
- 2.5 Bij brief van 27 december 2017 heeft Vesting Finance de consument verzocht om de totale achterstand van op dat moment € 4.567,28 te voldoen. In de brief is verder opgenomen:  
  
*“Geen betaling betekent inschakeling van het incassobureau Wij zullen bij geen betaling of bericht van uw kant de vordering overdragen aan ons incassobureau. Uw betalingsachterstand is inmiddels gemeld bij Bureau Krediet Registratie (BKR).”*
- 2.6 In februari 2018 heeft Vesting Finance de vordering op de consument overgedragen aan een incassobureau. Per 15 februari 2018 is ook een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.
- 2.7 In maart 2018 is met de consument een betalingsregeling getroffen. Het is hem echter niet gelukt om de regeling na te komen.
- 2.8 Op 25 september 2023 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd.
- 2.9 Per 1 oktober 2023 is de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening die de consument en zijn partner hebben afgesloten bij CMIS geëindigd. CMIS heeft een nieuwe rente aangeboden van 7,920% met een rentevastperiode van één jaar. De maandelijkse lasten voor de hypothecaire geldlening zijn sinds 1 oktober 2023 gestegen naar € 2.331,38.

*De klacht en vordering*

- 2.10 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering van de registraties.

Hij stelt dat hij een dusdanig zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties dat de registraties niet langer in stand mogen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De schuld aan Vesting Finance is ontstaan door een stijging van de maandelijkse hypotheeklasten. Deze flinke verhoging zagen de consument en zijn partner niet aankomen. Zij moesten hierdoor prioriteiten stellen en slaagden er niet meer in de maandelijkse termijnen aan Vesting Finance te voldoen. Dit is ook de reden dat hij de betalingsregeling niet altijd kon nakomen. Van betalingsonwil is echter nooit sprake geweest. De schuld is ook niet ontstaan doordat de consument allerlei onverantwoorde leningen is aangegaan of door een buitensporig uitgavenpatroon.
- De consument en zijn partner hebben een groot belang bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties, omdat zij daardoor hun hypothecaire geldlening bij CMIS niet kunnen oversluiten. De maandelijkse lasten waren al hoog en die zijn per 1 oktober 2023 aanzienlijk gestegen. Andere aanbieders van krediet bieden een lagere rente, maar door de BKR-registraties kunnen zij nergens anders terecht. Hierdoor zullen zij niet meer rond kunnen komen en uiteindelijk hun woning moeten verkopen waar zij al jaren met plezier wonen. Vanwege hun bejaarde leeftijd is dat onwenselijk. De woning is aangepast aan hun behoeften. Zij wonen daar samen met hun zoon, die hun mantelzorger is. De consument heeft een adviseur benaderd. De adviseur heeft berekend dat het mogelijk is om samen met hun zoon een hypothecaire geldlening met acceptabele maandlasten af te sluiten bij een andere kredietverstrekker. De zoon van de consument wordt dan mede-eigenaar van de woning. De BKR-registraties vormen de enige belemmering om dat plan uit te voeren.

#### *Het verweer*

- 2.11 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**

#### *Waar draait deze zaak om?*

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of Vesting Finance de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt op grond van een belangenafweging tot het oordeel dat Vesting Finance de negatieve BKR-registraties moet laten verwijderen.

#### *Het Algemeen reglement CKI*

- 3.2 De commissie stelt voorop dat Vesting Finance op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Vesting Finance is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.<sup>2</sup> Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is Vesting Finance verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.<sup>3</sup> Als Vesting Finance de vordering heeft opgeëist, moet zij daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.<sup>4</sup> Voor het registreren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist. Nu de commissie bij de belangenafweging tot het oordeel komt dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, kan in het midden blijven of de BKR-registraties zijn geregistreerd in overeenstemming met het reglement CKI.

#### *Juridisch kader voor de belangenafweging*

- 3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties 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-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting Finance 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-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Vesting Finance) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) 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 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.

---

<sup>2</sup> Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

<sup>3</sup> Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

<sup>4</sup> Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

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.<sup>5</sup>

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

#### *Belangenafweging*

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting Finance onvoldoende aangetoond dat haar belang hij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. In het geval van de consument is sprake van de zeer bijzondere omstandigheid dat hij met zijn partner een hypothecaire geldlening heeft bij een kredietverstrekker die geen leningen meer verstrekt en waarvoor zij een aanzienlijk hogere rente betalen dan de rente die andere kredietverstrekkers momenteel in rekening brengen. Als de consument en zijn partner de hypothecaire geldlening niet kunnen oversluiten naar een andere kredietverstrekker zit er vanwege de zeer hoge maandlasten en hun hoge leeftijd niets anders op dan hun woning te verkopen. De consument heeft toegelicht dat dit voor hem en zijn partner extra bezwaarlijk is omdat hun woning is aangepast aan hun specifieke behoeften en zij daar samen wonen met hun zoon, die tevens hun mantelzorger is. De adviseur die hij heeft ingeschakeld, en die op de zitting aanwezig was, heeft toegelicht dat een financieringsconstructie mogelijk is waarbij de zoon mede-eigenaar wordt van de woning. Met het inkomen van de zoon erbij kan bij een andere kredietverstrekker een hypothecaire geldlening worden afgesloten tegen acceptabele maandlasten. De commissie acht het voldoende aannemelijk dat deze mogelijkheid er is en dat de adviseur de consument daarbij zal helpen.
- 3.8 Vesting Finance heeft terecht aangevoerd dat er een problematische schuldensituatie was en dat zij veel moeite heeft moeten doen om de consument tot betaling te bewegen. Ook begrijpt de commissie dat Vesting Finance de financiële stabiliteit van de consument in twijfel trekt. Potentiële kredietverstrekkers hebben er dan ook een belang bij om van de betaalgeschiedenis van de consument kennis te kunnen nemen. Daarnaast is het ook in het belang van de consument zelf om beschermd te worden tegen overkreditering. Gelet op de hiervoor beschreven specifieke situatie waarin de consument en zijn partner zich bevinden is de commissie echter van oordeel dat deze belangen onvoldoende zwaarwegend zijn, nog daargelaten of de consument vanwege zijn leeftijd überhaupt nog een krediet kan afsluiten. De commissie acht de kans verwaarloosbaar dat de consument bij een andere kredietverstrekker nog een financiering kan krijgen (anders dan de hypothecaire geldlening) en acht de kans op overkreditering nagenoeg niet aanwezig. Dit betekent dat de belangenafweging in dit bijzondere geval, ondanks dat pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, uitvalt in het voordeel van de consument en dat de BKR-registraties op zijn naam moeten worden verwijderd.

---

<sup>5</sup> Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

#### 4. De beslissing

De commissie beslist dat Vesting Finance de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR binnen één week nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*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 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

### Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

#### Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.*

(...)

2. *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3. *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

*b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).*

#### Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant**

- 1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*
- 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.*
- 3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*
- 4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*



## Relevante bepalingen uit de 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 identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier 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 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.*

*(...)*